



Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la Ley

N° 19.496

**Establece normas sobre protección de
los derechos de los Consumidores**

07 de marzo, 1997

Téngase presente

Esta Historia de Ley ha sido construida por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información proporcionada por el Sistema de Tramitación de Proyectos del Congreso Nacional (SIL).

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, en ambas Cámaras.

Se han omitido documentos de mera o simple tramitación, que no proporcionan información relevante para efectos de la Historia de Ley, como por ejemplo la cuenta en Sala o la presentación de urgencias.

Para efectos de facilitar la impresión de la documentación de este archivo, al lado izquierdo de su pantalla se incorpora junto al índice, las páginas correspondientes a cada documento, según la numeración del archivo PDF.

La Biblioteca del Congreso Nacional no se hace responsable de las alteraciones, transformaciones y/o del uso que se haga de esta información, las que son de exclusiva responsabilidad de quienes la consultan y utilizan.

INDICE

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	5
1.1. Mensaje Ejecutivo	5
1.2. Primer Informe Comisión de Economía	22
1.3. Informe Comisión de Hacienda	70
1.4. Discusión en Sala	74
1.5. Discusión en Sala	96
1.6. Discusión en Sala	122
1.7. Informe Comisión de Economía	149
1.8. Segundo Informe Comisión de Hacienda	194
1.9. Discusión en Sala	198
1.10. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora	276
2. Segundo Trámite Constitucional: Senado	300
2.1. Primer Informe Comisión de Economía	300
2.2. Discusión en Sala	449
2.3. Discusión en Sala	480
2.4. Segundo Informe Comisión de Economía	516
2.5. Segundo Informe Comisión de Hacienda	648
2.6. Informe Comisión de Constitución	675
2.7. Discusión en Sala	685
2.8. Discusión en Sala	697
2.9. Discusión en Sala	743
2.10. Discusión en Sala	795
2.11. Discusión en Sala	861
2.12. Discusión en Sala	907
2.13. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen	936
3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados	962
3.1. Informe Comisión de Economía	962
3.2. Discusión en Sala	989
3.3. Discusión en Sala	997
3.4. Discusión en Sala	1030
4. Trámite Comisión Mixta: Senado-Cámara de Diputados	1041
4.1. Informe Comisión Mixta	1041
4.2. Discusión en Sala	1081
4.3. Discusión en Sala	1086
4.4. Discusión en Sala	1098
4.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen	1101
5. Trámite Veto Presidencial: Senado y Cámara de Diputados	1102
5.1. Oficio del Ejecutivo a Cámara de Origen	1102
5.2. Informe Comisión de Economía	1108

5.3. Discusión en Sala	1116
5.4. Discusión en Sala	1137
5.5. Informe de Economía	1139
5.6. Discusión en Sala	1150
5.7. Discusión en Sala	1157
5.8. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen	1176
6. Trámite Tribunal Constitucional	1177
6.1. Oficio de Cámara de Origen a Tribunal Constitucional	1177
6.2. Oficio de Tribunal Constitucional a Cámara de Origen	1200
7. Trámite Finalización. Cámara de Diputados	1203
7.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo	1203
8. Publicación Ley Diario Oficial	1225
8.1. Ley N° 19.496	1225

MENSAJE PRESIDENCIAL

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

1.1. Mensaje del Ejecutivo

Mensaje de S.E. El Presidente de la República, con el que inicia un Proyecto de Ley que establece Derechos de los Consumidores. Fecha 21 de agosto, 1991. Cuenta en Sesión 32, Legislatura 322.

Mensaje de S.E. el Presidente de la República

PROYECTO DE LEY RELATIVO A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
(Boletín N°446-03).

"Honorable Cámara de Diputados:

El Supremo Gobierno se ha propuesto impulsar en el terreno económico un proceso, de crecimiento dinámico y sostenido, con justicia social y equidad en la distribución de sus frutos. Igualmente, considera que es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A éstos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado.

La experiencia internacional en materia de derechos de los consumidores, culminó con el reconocimiento que la Asamblea General de Naciones Unidas expresó en 1985 mediante una resolución, suscrita por nuestro país y ratificada posteriormente por el Consejo Económico y Social de dicho organismo. En ella se imparten, claras directrices para que los países miembros promulguen leyes de protección a los consumidores, de acuerdo a las distintas realidades sociales y económicas, de cada uno de ellos.

En una economía de mercado como la nuestra, es posible sostener que la competencia es la que regula la relación entre proveedores y consumidores, y la que resguarda los intereses de estos últimos. No obstante, en la realidad los mercados distan mucho de ser perfectos y competitivos, especialmente porque la información, indispensable para que éstos funcionen en forma adecuada y se tomen las decisiones óptimas, tiene costos importantes.

En consecuencia, existe un espacio de perfeccionamiento de la capacidad que tienen los mercados para entregar señales correctas a los agentes

MENSAJE PRESIDENCIAL

económicos en la toma de sus decisiones. Este proyecto de ley sobre los Derechos de los Consumidores que someto a vuestra consideración pretende aprovechar el verdadero potencial que tiene el mecanismo de mercado en la toma de decisiones económicas, respetando los derechos de las personas en su condición de consumidores.

I) El proyecto dispone una serie de normas que tienen por objeto precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, como por ejemplo: respetar los términos, plazos, condiciones o modalidades pactadas con el consumidor; exhibir los precios y ceñirse a éstos; especificar los repuestos empleados y el precio de los mismos, en los contratos que tengan por objeto la reparación de un bien; y responder por los productos o servicios defectuosos, garantizando el derecho de los consumidores a obtener una reparación por los daños ocasionados.

II) Se establece que en los contratos de adhesión no producirán efecto alguno las cláusulas que sean abusivas para el consumidor. Entre ellas: las que comporten renuncia a los derechos que la ley les reconoce; contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario pongan de cargo de éstos los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos; o inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

III) Asimismo, y a fin de cautelar el derecho a la información que se les reconoce los consumidores, el proyecto contempla diversas disposiciones que dicen relación a la publicidad. En este sentido, es pertinente resaltar que constituirá infracción a los derechos que esta ley cautela el inducir a error o engaño en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario respecto de los componentes de los productos y sus características básicas: la idoneidad del bien o servicio para los fines que pretende cubrir; el origen geográfico o comercial; las fechas de elaboración o fabricación; los premios o reconocimientos nacionales o extranjeros que hayan obtenido; las condiciones en que opera la garantía ofrecida; el precio del bien; la tarifa del servicio, su forma de pago; y el costo del crédito en su caso.

Igualmente se dispone la obligación de que la información comercial de los productos que se ofrecen en el mercado se exprese en idioma castellano y en moneda nacional.

Por otra parte, se consagra la obligación de informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de las promociones y ofertas, indicando las condiciones el tiempo de duración o el volumen de mercadería que comprenda el ofrecimiento como asimismo, la exigencia de que en todo anuncio publicitario se contenga la información necesaria a fin de que los consumidores se enteren adecuadamente sobre términos o condiciones de dichas promociones así como de la forma de obtener su cumplimiento.

MENSAJE PRESIDENCIAL

El proyecto dispone también que en las operaciones de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor debe poner a su disposición la información relativa a precio de contado del bien o servicio, tasa de interés mensual vencida y tasa de interés moratorio, monto de cualquier pago adicional y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

IV) Se garantiza el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado estén exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores.

V) En relación con la solución de las controversias, el proyecto se propone facilitar el acceso a la justicia de los consumidores, estableciendo una instancia de avenimiento, ante el Juez de Policía Local del domicilio del reclamado. Dicho procedimiento tiene por objeto facilitar el acuerdo directo de las partes, evitando de esta forma que todos los conflictos deban someterse a un lato procedimiento judicial para ser resueltos. En este sentido, debe destacarse que el cumplimiento oportuno de las actas de conciliación extingue la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad infraccional de los proveedores, con excepción de aquellos asuntos que involucran grave riesgo para la seguridad o salud de la población.

Por otra parte, las causas que se ventilen por infracciones a esta ley serán de competencia de los Jueces de Policía Local, sujetándose las mismas al procedimiento establecido con las modificaciones que se proponen. Estas, en lo fundamental, dicen relación con la facultad que se confiere al Juez para calificar previamente el fundamento de la denuncia, y otras que tienen por objeto hacer más expedita la tramitación de estos juicios.

Especial mención requieren las normas que buscan prevenir y sancionar las denuncias temerarias o maliciosas, contrapartida natural del derecho de éstos para reclamar sin limitaciones por las infracciones a los derechos que la ley les reconoce.

VI) En relación con el rol del Estado en esta materia, se establecen con claridad las funciones y competencias de la autoridad administrativa: Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y el Servicio Nacional del Consumidor, precisándose para este último su naturaleza jurídica, funciones y atribuciones. Con ello, el Estado se ha reservado su función subsidiaria, para asegurar los derechos a la información y educación de los consumidores, desarrollar su acción preventiva y fiscalizadora, consistente esta última en la obligación de poner en conocimiento de los Tribunales de Justicia las infracciones a la presente ley.

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

PROYECTO DE LEY:

"TÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto, en resguardo de las garantías establecidas por la Constitución Política de la República, establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia.

Artículo 2º.- Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios de cualquier naturaleza;

2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3) Información Comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de las normas o disposiciones actualmente vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad.

4) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5) Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad.

6) Oferta: el ofrecimiento al público de productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

7) Contrato de Adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que la contraparte, para celebrarlos, pueda discutir su contenido.

8) Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales ; consistente en el ofrecimiento al público en general de:

a) Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o a precio reducido.

b) Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido.

c) Dos o más productos iguales o diversos por un solo precio.

d) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares.

MENSAJE PRESIDENCIAL

e) Figura o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tenga derecho a usar.

Artículo 3º.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16, sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantil para el proveedor y civiles el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o disfrute de un inmueble períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amobladas y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALFS

Capítulo I Los Derechos del Consumidor

Artículo 411.- Los consumidores tendrán los siguientes derechos:

- a) Derecho a una elección libre del bien o servicio a consumir entre los bienes y servicios existentes en el mercado.
- b) Derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado, su precio, condiciones de contratación y otras características esenciales para un ejercicio racional de su opción.
- c) Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio en forma arbitraria por parte de los proveedores de bienes y servicios.
- d) Derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios.
- e) Derecho a una reparación adecuada y oportuna en caso de incumplimiento o lo dispuesto en esta ley.
- f) Derecho a la educación para el consumo.

Artículo 5º.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables por los consumidores.

Capítulo II Obligaciones del Proveedor

Artículo 6º- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respe los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere

MENSAJE PRESIDENCIAL

convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 7º.- En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente los repuestos empleados y el precio de los mismos, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así se conviniere.

Artículo 8º.- Los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público.

Asimismo, no podrán condicionar dicha venta o prestación a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido al público.

Artículo 9º.- Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados se deberá informar de manera expresa tal circunstancia al consumidor, y se dejará constancia de ella en los propios artículos o en sus envoltorios, o en facturas, boletas o documentos respectivos.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 13 y 14.

Capítulo III

Normas de Equidad en las Estipulaciones y en el Cumplimiento de los Contratos

Artículo 10º.- No producirán efecto alguno en los contratos, de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que, esta ley reconoce a los consumidores.

f) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.

MENSAJE PRESIDENCIAL

Artículo 11.- Las cláusulas de los contratos de adhesión deberán ser redactadas en idioma castellano, en caracteres legibles a simple vista y en términos claros y de fácil comprensión, sin remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Capítulo IV
Responsabilidad por Incumplimiento

Artículo 12.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 13.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 14.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consume que está destinado.

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

Artículo 15.- La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 13 y 14 podrá hacerse efectiva indistintamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

En el caso de productos que por su naturaleza están destinados a ser consumidos de inmediato, el plazo a que se refiere el inciso anterior será de treinta días.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la

MENSAJE PRESIDENCIAL

acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 16.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida. en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o devolución y de las indemnizaciones que hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable.

Artículo 17.- Las comprobaciones de calidad, de las especificaciones o de cualquier otro elemento que sirva de fundamento a las reclamaciones del consumidor se efectuarán conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglase la respectiva ciencia, técnica o arte.

Artículo 18.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida. del respectivo producto, mercadería o servicio.

Lo dispuesto en el inciso anterior, se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

Artículo 19.-.Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 100 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Las infracciones a las disposiciones del Capítulo V, del Título III, de esta ley, podrán ser sancionadas con multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualesquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará recurrir al anunciante infractor en una multa de 400 a 1.000 Unidades Tributaria Mensuales.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades del infractor. Las multas a que se refiere esta ley, serán siempre a beneficio fiscal.

Artículo 20.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el

MENSAJE PRESIDENCIAL

término de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

h" Artículo 21.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, ,serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor determinados por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el [mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la '}'restitución se haga efectiva.

TITULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

Capítulo I Información, Publicidad y Garantías Contractuales

Artículo 22.- Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.
- b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir, y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.
- c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.
- d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.
- e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.
- f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjeras, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.
- g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso.

Artículo 23.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrecen, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluido los impuestos correspondientes.

MENSAJE PRESIDENCIAL

Artículo 24.- La información comercial de los productos de fabricación nacional de procedencia extranjera y las garantías, deberán expresarse en idioma castellano y moneda nacional, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema métrico decimal, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma o unidad monetaria o de medida.

Artículo 25.- Las etiquetas, envases o envoltorios de los productos y la publicidad alusiva a ellos o a los servicios sólo podrán incluir las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente cuando se indique en qué consiste la garantía, así como la forma, plazo y establecimiento en que el consumidor puede hacerla efectiva.

Artículo 26.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley, el que esta do obligado a rotular los bienes que produzca o expenda, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Artículo 27.- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso.

Artículo 28.- En las controversias que se susciten con motivo de lo dispuesto en el artículo 22, con excepción de aquellas que digan relación con lo previsto en su letra b), corresponderá al anunciante presentar evidencias satisfactorias que sustenten las afirmaciones sobre las características, propiedades y cualidades de los bienes o servicios contenidos en sus anuncios.

Capítulo II

Promociones y Ofertas

Artículo 29.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercadería que ella comprende, bastando al efecto que se indique expresamente que el ofrecimiento estará vigente hasta agotar la existencia de los respectivos productos. Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público la revocación, de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento.

Artículo 30.- Todo anuncio publicitario relativo a promociones comerciales deberá precisar la información necesaria para que los consumidores se enteren adecuadamente sobre los términos o condiciones de la promoción, así como de la forma de obtener su cumplimiento.

MENSAJE PRESIDENCIAL

Capítulo III

De las Ventas a Crédito

Artículo 31.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;
- b) La tasa de interés mensual vencida que se aplica y la tasa de interés moratorio, las que además deberán quedar señaladas en forma explícita en los documentos respectivo;
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y
- d) El monto. y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Capítulo IV

Normas Especiales en Materia de Prestación de Servicios

Artículo 32.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 33.- Si la reparación ha sido deficiente por motivo imputables al prestador del servicio, el consumidor tendrá derecho, dentro de los treinta días siguientes a la prestación domiciliaria del servicio o a la entrega del bien, en su caso, a que éste le sea reparado nuevamente, sin costo adicional y en el lapso estrictamente necesario. Si el prestador del servicio lo hubiere garantizado por un plazo mayor; se estará a este término para reclamar la deficiencia de la reparación.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 34.- En los casos en que el proveedor sea un intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, el contrato deberá constar por escrito y en él se estipularán las características y atributos de los servicios, sus modalidades y condiciones, el precio de los mismos y la forma de pago.

El proveedor responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

MENSAJE PRESIDENCIAL

Artículo 35.- En caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio, y sobre tarificación, en su caso, el consumidor tendrá derecho a ejercitar las acciones que contempla esta normativa, sin perjuicio de las que le conceda la que se aplica a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y de distribución de energía eléctrica y de gas.

Artículo 36.- Cometerá infracción a los derechos que esta ley cautela, el que suspenda, paralice. o no preste, injustificadamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención.

Capítulo V

Disposiciones Aplicables a los Productos y Servicios Peligrosos

Artículo 37.- Los bienes y servicios que 'se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, salvo los que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización

Artículo 38.- El proveedor de productos peligrosos deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios peligrosos deberán adoptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que esta se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y/o a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.

Esta obligación será exigible cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

Artículo 39.- Todo proveedor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servido Nacional del Consumidor o de la autoridad competente. Esta, por su parte, tras ponderar las circunstancias, impondrá, en su caso, al público de tales peligros o riesgos a la mayor brevedad, sin perjuicio de su facultad para obligar a quienes provean el respectivo producto o servicio a que difundan esta información en los términos que la propia autoridad determine.

Artículo 40.- Comprobada, por medios idóneos, la peligrosidad o toxicidad de un producto o servicio, en niveles considerados como severamente nocivos para la salud o integridad física de las personas, los daños y perjuicios que de su consumo provengan, serán de cargo, solidariamente, del productor,

MENSAJE PRESIDENCIAL

importador, y primer distribuidor, o del prestador del servicio, en su caso.

Artículo 41.- En el supuesto contemplado en el artículo anterior, el proveedor de la mercancía prohibida deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

Será aplicable a esta situación, en lo pertinente, lo dispuesto en el artículo 16.

Artículo 42.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este capítulo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

TITULO IV DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Capítulo I Del Avenimiento

Artículo 43.- Las materias de que trata la presente ley podrán ser sometidas a una audiencia de avenimiento, con exclusión de aquellas que se refiere el Capítulo V del Título III.

Artículo 44.- El Juez de Policía Local, de la comuna en que tenga su domicilio el reclamado, estará facultado para citar, a solicitud de los consumidores afectados, al proveedor requerido a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación se efectuará por carta certificada dirigida al domicilio del reclamado.

El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

De dicha diligencia se levantará un acta que, tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignent.

Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 45.- El cumplimiento oportuno del acta de avenimiento extinguirá de pleno derecho la facultad del consumidor, para perseguir la responsabilidad infraccional que procediere de la no observancia o infracción a las normas de la presente ley.

El plazo para perseguir la responsabilidad del infractor se suspenderá

MENSAJE PRESIDENCIAL

durante el tiempo que medie entre la fecha del acta de avenimiento y el vencimiento de los plazos que se hayan acordado otorgar al infractor para cumplir las obligaciones que contraiga.

Artículo 46.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que tenga su domicilio el denunciado.

Si el denunciado tuviere domicilio en diferentes comunas, será competente el Juez

de Policía Local de cualquiera de ellas, a elección del denunciante.

Artículo 47.- El procedimiento se sujetará al fijado en la Ley N2 18.287, con las siguientes modificaciones:

a) El tribunal podrá desestimar de plano aquellas denuncias que no aparecieran revestidas de fundamento plausibles

b) Bastará con que las denuncias contengan la individualización del denunciante y del denunciado, una exposición de los hechos que se estiman constitutivos de la infracción y las peticiones concretas que se someten a la decisión del tribunal.

c) En los juicios a que diere lugar la presente ley, las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal. Deberán comparecer patrocinadas por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión y constituir mandato judicial, en aquellos juicios en que se litigue sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a treinta Unidades Tributarias Mensuales.

En los asuntos de cuantía indeterminada, se presumirá que el valor de lo disputado excede de treinta Unidades Tributarias Mensuales.

d) Para los efectos de rendir prueba testimonial no será exigible la presentación, listas de testigos.

e) El juez apreciará la prueba en conciencia.

f) El tribunal podrá imponer como sanción, además, el decomiso de los bien productos que han sido materia de la infracción.

Artículo 48.- Los consumidores gozarán de privilegio de pobreza en los litigios que conozcan los Juzgados de Policía Local en conformidad a la presente ley.

Si el denunciante obrare temeraria. o maliciosamente, el tribunal le aplicará, multa que no podrá ser inferior al diez por ciento de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600, del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 49.- El tribunal competente, de oficio o a petición de parte, cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados a ella lo ameriten, podrá disponer la suspensión de la publicidad que. es materia de la denuncia. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que a su propia costa realice la

MENSAJE PRESIDENCIAL

publicidad correctiva que la misma autoridad estime apropiada para enmendar errores o falsedades.

TITULO V DE LOS ORGANISMOS REGULADORES

Capítulo 1 Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Artículo 50.- El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción estará facultado para:

- a) Dictar normas en materia de rotulación de productos..
- b) Reglamentar la exhibición, información y publicidad de precios de productos servicios,
- c) Norma la obligación del proveedor de proporcionar al consumidor instrucciones escritas sobre el uso y conservación de sus productos e información sobre los riesgos que implique su utilización, sin perjuicio de las facultades que las normas vigentes le dan a otros organismos.
- d) Fijar normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de las garantías que el fabricante o proveedor ofrece para sus productos o servicios.

Para ejercer las facultades señaladas el Ministerio requerirá al Servicio Nacional del Consumidor los informes y proposiciones que estime convenientes.

Capítulo II Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 51.- Otórgase al Servicio Nacional del Consumidor la calidad de servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas regiones del país, con personalidad jurídica patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 52.- La aplicación en la esfera administrativa de las normas de la presente ley, a falta de competencia específica de otro órgano de la Administración del Estado, corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal.

Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de ellos al

MENSAJE PRESIDENCIAL

Servicio para su investigación y eventual denuncia.

Artículo 53.- Corresponde al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor en su calidad de agente económico, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información, orientación y educación del consumidor.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y datos que les sean solicitados por escrito; y que digan relación con la información comercial de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 54.- Para el logro de los objetivos señalados en los artículos precedentes, el Servicio Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

- a) Formular, realizar y promover programas de información, orientación y educación al consumidor;
- b) Realizar a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y grado de calidad;
- c) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo;
- e) Promover el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pudiendo denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en las causas que se promuevan, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 a 24, del Código de Procedimiento Civil;
- f) Proporcionar asesoría a los consumidores y proveedores en materias de competencia del servicio;

Artículo 55.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 56.- Para el desempeño de sus funciones el Director Nacional tendrá las siguientes atribuciones especiales, además de las que les asigna a los Jefes de Servicio la Ley N°18.575:

- a) Proponer a las autoridades competentes las medidas o normas necesarias para cautelar los legítimos intereses de los consumidores;
- b) Formalizar ante el tribunal competente la correspondiente denuncia por las infracciones a las normas de la presente ley y determinar los casos en que el Servicio actuará como parte cuando la denuncia ha sido presentada por particulares.

Igual facultad corresponderá a los Directores Regionales del Servicio en relación territorio de su competencia;

MENSAJE PRESIDENCIAL

c) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos sobre bienes muebles, corporales e incorporales, incluso aquellos que permitan enajenar y transferir el dominio;

d) Celebrar convenios de asistencia técnica con organismos nacionales, internaciones y extranjeros o personas naturales o jurídicas, para dar cumplimiento a las finalidades del Servicio;

Artículo 57.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-DIRINCO que por Ley N°18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley;

e) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 12.- Facúltase al Presidente de la República para que dentro del plazo de noventa días a contar de la publicación de la presente ley, dicte el reglamento orgánico que fije la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor y señale las funciones que corresponderá a cada uno de sus órganos.

Artículo 22.- Derógase la Ley N°18.223, de 1983, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley.

Dios guarde a V.E.,

(Fdo.): Patricio Aylwin Azócar, Presidente de la República.- Carlos Ominami Pascual, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

1.2. Primer Informe Comisión de Economía.

Cámara de Diputados. Fecha 06 de Noviembre, 1992. Cuenta en Sesión 30, Legislatura 325.

Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, recaído en el proyecto de ley que establece normas sobre derechos de los consumidores (boletín N° 446-03 1).

"Honorable Cámara:

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República y con urgencia calificada de "simple", que establece normas sobre derechos de los consumidores.

El Supremo Gobierno hizo presente el trámite de urgencia para el estudio y despacho de esta iniciativa legal, la que conforme a sus facultades privativas, ha sido calificada de "simple".

La Comisión destinó 28 sesiones, con un total aproximado de 55 horas, al estudio de la materia, escuchando exposiciones de todos los sectores vinculados, a saber:

- Don Carlos Ominami, ex-Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción;
- Don Patricio Silva, Subsecretario de Salud;
- Don Luis Sánchez, Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Don Tomás Monsalve, Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor;
- Doña Antonieta Nassif, Jeta del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor;
- Don Juan Pablo Lorenzini, Jefe de Gabinete del Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Don Ricardo San Martín, Encargado de Control de Alimentos del Servicio de Salud del Ambiente.
- Don Daniel Jurisic, Ingeniero Jefe del Departamento del Ambiente;
- Don Carlos Varas, Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local;
- Don Juan Cuneo, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio de Chile F.G.N.;
- Don Rafael Cumsille, Presidente de la Confederación del Comercio Detallista A.G.;
- Don Hernán Martínez, Presidente de la Asociación Gremial de Dueños de Establecimientos Comerciales (SIDEKO);
- Don Mario Lübbert, Presidente de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP);
- Don Jorge Muñoz, Presidente de la Asociación Chilena de Defensa del Consumidor (ACHICO);
- Don José Vargas, Director de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU);

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

- Don Hernán Burdiles, asesor del Instituto Libertad y Desarrollo
- Don Enrique Aimone, profesor de Derecho Económico de la Universidad Católica de Valparaíso;
- Don Fernando Toledo, asesor de la Corporación de promoción de la Democracia;
- Don Fernando Monckeberg, Director del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos' (INTA);
- Doctor Guillermo Figueroa, asesor del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos (INTA).
- Don Jaime Alé, Director de Estudios de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA);
- Don Jaime Paredes, Presidente de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánica A.G. (ASIMET);
- Don Cirilo Córdova, Primer Vicepresidente de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas A.G. (ASIMET);
- Don Francisco Javier Recabarren, Gerente General de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas A.G. (ASIMET);
- Don Atilio Menichetti, Vicepresidente de la Confederación Gremial Unida de la Mediana y Pequeña Industria, Servicios y Artesanado de Chile (CONUPIA);
- Don Hernán Valenzuela, Primer Vicepresidente de la Confederación Gremial Unida de la Mediana y Pequeña Industria, Servicios y Artesanado de Chile (CONUPIA); Don Patricio Brevis, Director Nacional de la Confederación Gremial Unida de la Mediana y Pequeña Industria, Servicios y Artesanado de Chile (CONUPIA);

Asimismo, la Comisión recibió informes en derecho de las siguientes instituciones:

- Escuela de Derecho de la Universidad de Chile, Santiago.
- Escuela de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso, Centro de Estudios y Asistencia Legislativa (CEAL).
- Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

1. ANTECEDENTES GENERALES.

Al entrar al tema de que trata el proyecto de ley en informe se estima conveniente efectuar algunas consideraciones relativas al sujeto que se beneficia con la legislación de protección al consumidor.

Tanto la Constitución Política del Estado como diversas disposiciones contenidas en códigos Y leyes se refieren a la persona como sujeto de derechos y obligaciones; como, también, a la forma como proteger y preservar sus derechos. En la Carta Fundamental se consagra el derecho a adquirir el dominio de toda clase de bienes, entendiéndose en éstos tanto muebles como inmuebles y dentro de estos últimos, se incorporarían los bienes de consumo o servicios, que el Estado debe asegurar que toda persona pueda usar y gozar de ellos.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Esta noción, unidad al concepto de consumidor, que es aquella persona que adquiere bienes o contrata servicios para su uso personal, familiar o doméstico, es la que en el transcurso del tiempo 'ha sido protegida por los Gobiernos del país. Al respecto, el 30 de agosto de 1932 se dictó el decreto ley N° 520, que creó un Servicio denominado Comisariato de Subsistencias y Precios, el que tenía como función principal asegurar a los habitantes de la República las más convenientes condiciones económicas de vida, para lo cual este Servicio contratava los precios y calidad de los artículos de primera necesidad y de uso o consumo habitual.

Luego, mediante el decreto supremo N° 1.262, de 30 de diciembre de 1953, se fijó el texto refundido del decreto ley mencionado, reemplazándose la antigua denominación del Servicio por el de Superintendencia de Abastecimientos y Precios, A este organismo estatal se le entregaron entre otras funciones, las relativas' a estudio de costos de bienes o servicios declarados esenciales, de primera necesidad, fijación de precios en determinadas' circunstancias, combatir la especulación, el acaparamiento y la negación de venta de bienes y artículos sometidos a control.

Con motivo de la dictación del decreto con fuerza de ley N° 242, de 30 de marzo de 1960, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor, los dos cuerpos legales antes comentados quedaron derogados. Se creó, en virtud de este decreto con fuerza de ley, el Servicio Nacional del Consumidor, con dependencia del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y se le dio el carácter de sucesor legal de la' ex Superintendencia de Abastecimientos y Precios. A su vez, se le entregó, entre otras, la siguiente función: realizar estudios sobre costos, precios, abastecimientos y mercados, adoptar y proponer las medidas, adecuadas para asegurar la atención de las necesidades nacionales en materia de consumo.

Finalmente, se dictó la ley N° 18.223, de fecha 10 de junio de 1983 hoy vigente, que establece normas de protección al consumidor.

Este cuerpo legal regula normas específicas en, cuanto a:

- Fraude en venta de productos o mercaderías o en la prestación de un servicio.
- Cobro de precio superior al exhibido.
- Negativa injustificada de venta de un bien o prestación de un servicio.
- No exhibición o publicidad de precios de artículos, productos o servicios.
- Negativa injustificada a proporcionar servicio técnico y repuestos.
- No rotulación de bienes o servicios o exhibir con error.
- Suspensión injustificada de un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de 'instalación, de incorporación o de mantención. '
- Falsedad en la promoción de venta de bienes o servicios.

Las conductas antes descritas tienen como sanción multas y conocen de ellas los Jueces de Policía Local

Con la relación anterior se entrega una información respecto a las normativas legales más importantes que han existido en el país en cuanto a la materia analizada.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Es cierto que el tema ha constituido una preocupación relativamente nueva de todos los Gobiernos y si en algo se legisló fue más bien para acentuar la participación del Estado en cuanto a su presencia en resoluciones y medidas que podrían llegar a perjudicar al consumidor.

En otro ámbito, se estima conveniente entregar una información general de la legislación comparada respecto a la protección de los consumidores.

En el transcurso del tiempo, diversos países han considerado en su legislación normas que regulen y protejan las relaciones existentes entre producción y consumo. Estas han ido de un proteccionismo estatal casi absoluto a otras que sólo entregan disposiciones generales y más bien se limitan a legislar en el sentido de que sean órganos autónomos los que tengan atribuciones de fiscalización en esta materia, en especial, para proporcionar información y apoyo al consumidor respecto de la composición, cualidades y grados de realización de los bienes y servicios de consumo.

Se pueden destacar algunos esfuerzos hechos por países que han caminado en el sentido de entregar normas que vayan a educar al consumidor. Tenemos que en los Estados Unidos de Norteamérica, en 1896 se creó la Oficina Nacional de Asuntos del Consumidor, en 1907, la Administraran para las Drogas y Alimentos, en 1929, se creó la Fundación de Consumer's Research y en 1936 la Consumer's Unión. En Gran Bretaña, en 1957 se fundó Shopper's Cuide porel Consumer Advisory Council de la British Standards Institution. Asimismo, en España. Alemania Federal, Portugal, Venezuela y México se han dictado normas en este sentido. Otra experiencia ha sido el "Ombudsman de los consumidores" creado en 1971, en Suecia.

En 1970, el Gobierno de Francia estableció el Instituto Nacional del Consumo, con el objeto de asistir e informar a las asociaciones de consumidores que existían en ese país desde 1939 aproximadamente.

Por último, es necesario comentar el papel que sobre la materia ha tenido la Organización de las Naciones Unidas. El Consejo Económico y Social en 1977 solicitó al Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas que se preparara un estudio que consultase normas sobre protección de los consumidores. Resultado de esta gestión son las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General del Organismo Internacional el 9 de abril de 1985. Estas normas propician que los países reunidos en las Naciones Unidas, a su vez, estimulen y concreten en sus legislaciones internas, principios que busquen:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- La educación del consumidor.
- La posibilidad de compensación efectiva al consumidor.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

-La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

Todo lo antes expuesto; lleva a concluir en consideraciones generales, la necesidad de que los entes, nacionales como extranjeros, deben buscar las formas como interesarse en la defensa del consumidor, en sus intereses primarios, como salud, vivienda, alimentación, vestuario, descanso, recreación, transporte, información y. cultura.

II. IDEAS FUNDAMENTALES O MATRICES DEL PROYECTO DE LEY CONTENIDAS EN EL MENSAJE.

El Supremo Gobierno expresa en los considerandos del mensaje con que se acompaña el proyecto de ley que en los programas a realizar se encuentra el de impulsar un crecimiento dinámico y constante en el campo económico, el que debe ir sostenido en normas de justicia social y equidad en la distribución que emanen de este proceso.

Agrega que los principios antes mencionados, en lo que se refiere a los ciudadanos como entes consumidores, se deben sustentar en ideas .que consagren los derechos de los consumidores, con eficacia en la solución de sus problemas concretos.

Estima él Supremo Gobierno de importancia el regular las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores de bienes y servicios, dentro del contexto de una economía social de mercado. Asimismo, se patrocina la necesidad de definir el rol y las atribuciones del Estado en una economía interna. Continúa el mensaje apoyando la necesidad de que se consideren mecanismos que permitan la solución de aquellas controversias que se pudiesen producir en las relaciones entre proveedores y consumidores.

El Ejecutivo piensa que en la medida que se estimule un mejoramiento progresivo de la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se comercializan se puede asegurar, a. su vez, la transparencia de esos mismos mercados, eliminando todo aquello que pueda constituir competencia desleal. Las razones antes expresadas justifican, por parte del Supremo Gobierno, patrocinar esta iniciativa legal, las que se complementan con otras que refuerzan los argumentos expuestos.

Se debe tener presente el compromiso contraído por nuestro país con la Organización de las Naciones Unidas de concurrir con su firma al acuerdo adoptado por la Asamblea General en 1985, en la que se recomendó a los estados, miembros promover políticas y legislaciones adecuadas para atender las necesidades de los consumidores, en especial aquellos de zonas rurales y de escasos recursos.

Finalmente, se aduce que la actual legislación que regula esta materia es insuficiente y quedó atrasada ante las exigencias del momento que vive la economía del país.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

III. DISCUSION DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.

a) En General.

La Comisión destinó bastante tiempo en analizar esta iniciativa legal habida consideración a que estima que la materia es de gran trascendencia y constituye una novedad por sus alcances y aspectos que trata, los que a la fecha ninguna legislación se había interesado.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción presentó ante la Comisión la posición del Supremo Gobierno respecto de la iniciativa legal, reforzando los argumentos y razones ya señaladas en los considerandos del mensaje, con otras observaciones que sirvieron para justificar el que el Congreso Nacional se encuentre avocado a esta materia. Esta fue complementada por el señor Director del Servicio Nacional del Consumidor, el que participó prácticamente en todas las sesiones de la Comisión informando en cuanto al alcance de la norma legal en debate, sus implicancias y relaciones con otra legislación y contestando las dudas u observaciones que algunos señores Diputados formulaban durante el debate.

Para una mejor comprensión de la materia, la Comisión acordó solicitar informes en derecho a algunas universidades del país, en aspectos específicos relativos a materias que podrían crear una duda en cuanto a su interpretación. La Comisión recibió las observaciones de todos los sectores vinculados con el tema, los que entregaron en algunos casos su apoyo en general a la iniciativa legal, formulando observaciones en casos particulares y específicos en cuanto a la redacción del texto mismo. Otros objetaron el fondo del proyecto de ley; manifestando su rechazo a la idea de legislar. Las exposiciones efectuadas por los personeros indicados se encuentran resumidas en las actas de la Comisión como, asimismo, agregadas a las mismas.

Se informó a la Comisión que el Ejecutivo, desde el año 1990, ha estado en contacto con los diversos sectores que tienen vinculación con la materia central del proyecto de ley en informe con el objeto de entregar los criterios y de recibir las observaciones pertinentes que se puedan considerar en el texto mismo. Se argumentó que al asumir el nuevo Gobierno se pudo detectar la existencia de un grave problema que afecta a la economía del país, en especial a uno de sus sectores más importantes, como es el consumidor, el que se puede resumir en:

- Falta de información oportuna y adecuada.
- Desconfianza del sector hacia el productor, distribuidor o comerciante.
- Inexistencia de canales expeditos para recibir y atender reclamos por parte de consumidores que han sido afectados en sus intereses.
- Presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que presentan los comerciantes al que "compra" a crédito.

Se argumentó, asimismo, que la actual legislación que regula esta materia, la ley N° 18.223, adolece de vacíos importantes, como ser:

- Insuficiencia para regular la relación de consumo entre productor, distribuidor y usuario y para dirimir controversias entre los mismos.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

- Falta de control ante la responsabilidad por productos defectuosos.
- Inexistencia de normas que regulen los contratos de adhesión que se emplean en el comercio a crédito.
- Ninguna norma legal que regule la publicidad comercial.

Se expresó, durante la discusión general del proyecto de ley, que el ámbito de aplicación del mismo se centraría en aquellos actos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor.

Se argumentó en favor del despacho de esta iniciativa legal, que el Estado tiene la responsabilidad de proporcionar a los consumidores el marco jurídico e instrumental necesario para dotarlos de los elementos que les permitan protegerse eficazmente de eventuales abusos monopólicos de parte de proveedores de bienes y servicios, de una perjuicios de una publicidad engañosa, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta, de la carencia de información, de calidad inadecuada. Para la consecución de los fines antes explicitados, se estima necesario crear un ambiente que vaya en defensa del consumidor, mediante los instrumentos que reciban responsablemente las denuncias hechas por éste en cuanto a calidad, precio, composición de bienes y servicios de uso significativo para la población y que, a su vez, produjeran daños ya sea económico, físico o moral a los consumidores. Lo anterior, debe ir complementado con una educación del consumidor, que consideren conductas en el medio que permitan que el consumidor se prepare para cumplir su cometido y por último, los dos aspectos anteriores se deben relacionar con un buen programa de investigación- del mercado para entregar una capacitación de los consumidores

Se insistió, por todos los representantes del sector Gobierno, que esta iniciativa que se propone busca principalmente adecuar la legislación a los tiempos que vive el país dentro de una economía .social de mercado pero, también, con una participación del Estado que haga presente su presencia reguladora y subsidiaria.

La iniciativa legal consagra los derechos del consumidor, entre los que se destacan:

- Elección libre del bien o servicio a consumir.
- Información veraz y oportuna sobre estos bienes y servicios disponibles en el mercado.
- Trato equitativo y no discriminatorio.
- Reparación adecuada y oportuna en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

Estas premisas, consagradas en el texto legal en informe, buscan proteger al consumidor entregando un marco que sirva de referencia para que estos mismos se interesen en defender sus derechos, lo que constituye una novedad en relación con la legislación en vigencia, la que se centra fin fundamentalmente a tipificar conductas que constituyen infracciones y su sanción.

Un aspecto que interesó a los señores Diputados miembros de la Comisión corno, también, a los personeros oficiales como representantes de instituciones que entregaron sus observaciones, es aquel que se refiere a la

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

transparencia en el empleo de la información, la que se estima que debe ir acompañada de un proceso de educación del consumidor y de medidas claras y precisas de publicidad y de un buen sistema de relación fluida entre el proveedor y el consumidor. Si esto se logra, se habrá obtenido un gran avance ya que ha sido sostenida la crítica que existe en este campo, cual es que siempre ha existido enfrentamiento entre estos dos sectores. Se busca con la legislación propuesta que desaparezca para siempre esta situación confrontacional.

Se tuvo presente en el debate habido en la Comisión un aspecto que podría entenderse marginal pero que, en definitiva no es así. Es de todos conocida la política que ha seguido el Supremo Gobierno de exportación de nuestra producción al exterior. Esto es, lograr abrir mercados extranjeros que, más o menos, tienen sus exigencias y limitaciones para recibir productos externos. Ahora bien, si esos mercados tienen una legislación de protección a lo que consumen o usan sus habitantes, cuanto más debiera también tenerla nuestro país para que el sector productor y exportador incluya esas exigencias en sus artículos y que, una vez que éstos ingresen en esos mercados no se encuentren con limitaciones que hagan difícil su comercialización o rechazo. Es importante que, al perfeccionar nuestras normas internas, también se incluyan estas otras que se vinculan con un mercado exterior determinante para la economía nacional.

La Comisión, consciente en la enorme trascendencia que significa estudiar y proponer esta nueva legislación que, en algunos aspectos, cambia radicalmente lo existente a la fecha, es que recibió amplia información de todos los sectores que de alguna manera podrían tener alguna vinculación con el tema.

Para una mejor comprensión de la materia en estudio se entrega un resumen con algunos planteamientos sobre el proyecto de ley, de instituciones que concurrieron a las sesiones de la Comisión:

1. Cámara Nacional de Comercio de Chile.

Expresó esta institución que en la economía de mercado vigente en el país, al Estado no le corresponde un papel interventor o regulador. Su función es cautelar que el mercado funcione como tal, como un sistema competitivo para satisfacer las necesidades de la población. Estima que el Estado, en su papel intervencionista, genera distorsiones peores que los problemas que intenta resolver. Sólo le corresponde actuar para evitar que se vean perjudicados los principios de la actual economía, específicamente para garantizar que haya una igualdad de oportunidades.

2. Asociación Gremial Nacional de Dueños de Establecimientos Comerciales (SIDECO).

Señaló esta Asociación Gremial que no se opone a una clara definición de los derechos de los consumidores pero que es preciso velar por la libertad que debe tener el consumidor para elegir frente a diversas alternativas que ofrece el mercado, sin presiones externas. Estiman que de existir una buena información, competencia, precio y calidad el mercado logrará una regulación normal y eficiente.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

3. Confederación del Comercio Detallista de Chile.

La Confederación mencionada argumenta en el sentido de considerar innecesaria esta nueva legislación en atención a que existe una ley vigente sobre la materia, la ley N° 18.223 que a su juicio es suficiente para cautelar con eficiencia los derechos de los consumidores y que, como mucho, sólo se podría mejorar y adaptar a las actuales necesidades. .

4. Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).

En su exposición ante la Comisión, esta institución señala que el mercado y la competencia son los mejores elementos de protección a los consumidores y que en el país, existe una legislación abundante que reglamenta varios de los aspectos que aborda el proyecto de ley en informe, como ser servicios eléctricos, agua, combustibles, salud. Argumenta, asimismo, que al existir otra noma .legal podrían crearse situaciones de confusión en su aplicación y, también, mayores destinaciones de recursos por parte del Estado para atender similares funciones. Insistió en que no es efectiva la afirmación de que es necesario proteger al consumidor, ya que éste frente al sector productor, se encontraría en desventaja. Afirma que, en la práctica los consumidores se unen entre sí, por lo que no existiría una situación de desigualdad y que, además, la diferencia de intereses entre los dos sectores no significa una pugna entre ambos. El problema lo ve en otra perspectiva, cual es la información que se debe proporcionar, en cuanto a la calidad y costo de ella.

5. Asociación Chilena del Consumidor (ACHICO).

Se manifiesta partidaria del proyecto de ley en estudio ya que, a su juicio, recoge la realidad que se vive hoy en el país. Argumenta en el sentido de que se debe mejorar los recursos económicos de que dispone el Servicio Nacional del Consumidor para que pueda implementar un equipo humano y técnico que pueda fiscalizar en debida forma la aplicación de las normas de este proyecto de ley en estudio. Agrega que una solución alternativa, sería dar existencia legal a las asociaciones de consumidores por ser ellas más representativas de los intereses del consumidor y estar en mejores condiciones para informar, capacitar y defender los derechos de este sector de la población. Insiste en este último planteamiento, basado en que el Congreso Nacional debe respetar la libertad de asociación que se encuentra expresamente consagrada en la Constitución Política del Estado y que es mayoritaria en las organizaciones territoriales el deseo de disponer de estas asociaciones.

6. Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU).

Expresó el representante de esta institución que su misión fundamental es propiciar políticas de defensa del consumidor a nivel internacional, para lo cual promueven actividades en este sentido. Estima que la experiencia ha demostrado que un consumidor educado e informado tanto de sus derechos como obligaciones tiene, en definitiva, un comportamiento más regular en el mercado, entregando un aporte positivo. Hizo una reseña de las medidas que sobre la materia han adoptado diversos países del Continente Americano, destacando Brasil, que ha incorporado en su Constitución Política, normas al respecto.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Finalmente, argumentó en favor de la creación de organizaciones de consumidores por constituir una instancia necesaria para el mejor conocimiento de la legislación correspondiente y, consecuentemente, la defensa de los derechos de los consumidores.

La Comisión recibió asimismo informes en derecho de la Universidad Católica de Santiago y Valparaíso y de la Universidad de Chile, respecto de determinados artículos que, a su juicio, podrían prestarse a interpretaciones constitucionales en su aplicación posterior, los que se encuentran a disposición de los señores Diputados.

En el debate habido, en la discusión general, por parte de los integrantes de la Comisión se entregaron consideraciones tanto en apoyo de la iniciativa legal como por la conveniencia de no legislar al respecto.

Entre las primeras, se expresó que es positivo que el Supremo Gobierno patrocine una legislación sobre derechos de los consumidores justamente cuando las políticas económicas que se han implementado caminan en búsqueda de una modernización del sistema de libre mercado, para lograr que los fabricantes y proveedores mejoren su capacidad productiva y, al mismo tiempo, proporcionen una adecuada información al consumidor, que restablezca un equilibrio entre ambos sectores.

Se enfatizó en la idea de que el mercado debe estar siempre en condiciones de responder a las necesidades del consumidor, en especial, respecto de las condiciones en que compra y de una buena información para que pueda tomar sus decisiones correctas. En esta línea, se señaló que las disposiciones del proyecto de ley en informe buscan transparencia, información y publicidad no engañosa y que se debe tener presente que las teorías económicas que hoy se aplican en diversos países del mundo, no siempre actúa tomar medidas de excepción que, en definitiva, alteran el curso o ritmo propio del mercado que ha sido llevado en una línea, debiendo aceptarse por último, que dichas medidas no son dañinas o incompatibles con los sectores que actúan en el mercado, en especial, con la empresa privada.

En la discusión general, algunos señores Diputados formularon objeciones al proyecto de ley en informe dirigidas fundamentalmente a lo innecesario que sería su dictación ya que existe una legislación que regula la materia la que podría perfeccionarse y actualizarse conforme a las nuevas tendencias de la economía que vive el país.

Se teme que un cuerpo legal tan reglamentado podría distorsionar el mercado y caer en excesos.

Se hizo presente que la economía social de mercado que se aplica hoy en el país posibilita por sí sola al consumidor para elegir lo que el mercado le ofrece pudiendo optar por aquellos productos que entregan mayor información y que explican con mejor claridad los componentes que forman parte del producto o servicio y desechando, en cambio, aquellos otros que no cumplen estas condiciones. Se expresó, al respecto, que la libertad de elección de que dispone hoy el consumidor, constituye una herramienta que, bien empleada, hace innecesario que el Estado se convierta en regulador de este mercado.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Respecto a la exigencia que le impone al productor, distribuidor o comerciante de entregar una buena información del producto o servicio, se anotó. que éste tiene un costo que podría convertirse en aumento ,del valor del producto y sólo lo terminará' pagando el consumidor, último componente de esta cadena económica, el que podría llegar a perder esa libertad para elegir lo que le ofrece el mercado, con lo que se perderían, en gran parte, los postulados que motivan la iniciativa legal en comento.

También se argumentó, con respecto a lo innecesario que sería esta legislación, ya que existen diversos cuerpos legales, como ser el Código Sanitario, la Ley Antimonopolios, la Ley de Bancos, y la misma ley N° 18.223, que establece normas de protección al consumidor, todo lo cual podría contraponerse con la que hoy se estudia.

Se expresó, asimismo, que al establecer normas de mayor control fiscalización del mercado y de la información por parte del Estado, este costo trae consigo una mayor burocracia. Se propicia, en cambio, que los servicios del Estado, que hoy se preocupan de la materia, se interesen en programas de educación de los consumidores y den a conocer los" derechos de éstos, sin necesidad de tener que volver a legislar sobre la materia.

La Comisión tuvo una especial dedicación, en su oportunidad, de analizar aspectos de orden sanitario vinculados al proyecto de ley en informe debido a algunas situaciones que se presentaron en el mercado con relación a la comercialización de determinados productos alimenticios y es así como recibió detallada información de parte del señor Patricio Silva, Subsecretario de Salud y de personeros de ese Ministerio encarga dos de la materia.

Expresó el señor Silva que la iniciativa legal en estudio no entorpece ni se contradice con la legislación vigente en la materia, ya que aborda aspectos diferentes y que, en aquellos temas en que hay una conexión, este proyecto de ley complementa lo existente, en especial, lo que dice relación con el resguardo de la salud de la población.

En respuesta a consultas y observaciones formuladas por diversos señores Diputados, el señor Subsecretario entregó una detallada información relativa al campo de acción de su Cartera, en cuanto a la autorización para circular medicamentos 'en el comercio como respecto de control sanitario de alimentos.

Es así como, por vía de ejemplo, se entregó una minuta de la labor realizada por el Servicio de Salud del Ambiente de la Región Metropolitana:

I Inspección a locales de producción de alimentos:

Entre los años 1986 y 1990 hubo 20.000 inspecciones.

II Muestreo de alimentos.

Existen dos clases de muestreo: bacteriológico y químico. Entre los años 1986 y 1990 se analizaron 17.500 muestras de cecinas.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

III. Educación.

En el ámbito de la elaboración de cecinas, se ha trabajado con los Jefes Técnicos de las industrias y los respectivos propietarios, con el objeto de motivados para que asuman responsabilidades en la elaboración de dichos productos. Se informó que en la Región Metropolitana, 14 fábricas de cecinas tienen el 65% de la producción, nacional; que sobrepasa los 100.000 kilos mensuales.

IV. Inspección.

El actual programa de control se ha intensificado y es así como en todo el país existen 400 inspectores y en la Región Metropolitana de 8 inspectores que tenía el Ministerio se ha subido a 46. La Comisión, luego de considerar todos los antecedentes proporcionados y realizar un debate profundo, aprobó en general el proyecto de ley por siete votos a favor y una abstención.

b.- Discusión Particular.

Se comentan en este acápite los artículos conforme al texto aprobado por la Comisión y propuesto a la Sala, consignándose en la página 64 los artículos del mensaje que fueron rechazados por la Comisión.

TITULO I

Ámbito de Aplicación y Definiciones Básicas

El mensaje del Ejecutivo consideraba, en su artículo 12 una norma que constituía una declaración de principios respecto de los objetivos que persigue el proyecto de ley en informe al señalar que, en resguardo de las garantías establecidas en la Constitución Política del Estado, fijaba los derechos de los consumidores y, además regulaba las atribuciones que debe tener el Estado en esta materia.

Se informó a la Comisión, en cuanto a la necesidad de considerar esta norma legal en el texto, que ella buscaría relacionar los derechos que deben tener los consumidores con aquellos garantizados en la Constitución Política del Estado, los que no consagran estos derechos pero, sí se desprenden del contexto general de las garantías fundamentales que asegura el texto constitucional.

El Diputado señor Carlos Recondo formuló indicación para suprimir este artículo, argumentando lo innecesario de su permanencia en el proyecto, ya que no pasa de ser una declaración que no incide en las normas mismas de la iniciativa legal en informe, máxime cuando no se señala en forma expresa cuáles de las garantías constitucionales se encuentran sin protección legal y que justificase entregada en esta ley.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Luego de un debate, la Comisión acordó por mayoría de votos y una abstención aprobar la indicación aludida y, en consecuencia, se dio por rechazado el artículo 1º del mensaje.

Artículo 1º.

Tiene por objeto entregar definiciones de conceptos que se usan en el proyecto de ley, como ser consumidores, proveedores, información básica comercial, etcétera.

La Comisión analizó la conveniencia de establecer estas definiciones y centró principalmente el estudio respecto de los términos "oferta" y "promoción", por constituir expresiones que se podrían prestar a confusión en su aplicación. Se estableció, como definición para acercar conceptos que debería entenderse que la oferta es una forma de incentivar la compra de un bien mediante la rebaja del precio y, en cambio, promoción involucra el ofrecimiento de incentivos adicionales para interesar al público en la compra de un producto.

Se argumentó por parte de algunos señores Diputados la inconveniencia de incluir en el texto un concepto general de oferta ya que, se podría producir una superposición, normativa de esta iniciativa legal en estudio con el Código de Comercio, el que en su artículo 105, dispone que las ofertas indeterminadas contenidas en circulares, catálogos, notas de precios corrientes, prospectos o en cualquiera otra especie de anuncios impresos, no son obligatorios para el que las hace.

Se consideró que los conceptos analizados tendrían demasiada flexibilidad en cuanto a su obligatoriedad y que, además, el oferente no estaría sujeto a formalidad alguna de hacer su proposición al público ni tampoco se le impone el cumplir requisitos legales para tal efecto y es así, que podría desprenderse de los términos del Código de Comercio que el comerciante o proveedor una vez formulada una oferta, podría retractarse de ella sin ulterior responsabilidad.

Por otra parte, se destaca en este artículo la definición de contrato de adhesión, lo que viene a constituir una novedad en la legislación del país, ya que hasta la fecha no se ha consagrado una definición en ningún texto legal vigente y, habida consideración de los aspectos que legisla este proyecto se estima importante que esta figura contractual quede establecida en forma clara y precisa en la ley por su uso constante en el ámbito comercial.

La Comisión, luego de un análisis de los argumentos entregados resolvió, por unanimidad, eliminar la definición de oferta y, en cambio, dentro del concepto de promoción, mejorar su alcance, al disponer que se debe entender entre otros, el ofrecimiento al público de productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

Por otra parte, se destaca en este artículo la definición de contrato de adhesión, lo que viene a constituir una novedad en la legislación del país, ya que hasta la fecha no se ha consagrado una definición en ningún texto legal vigente y, habida consideración de los aspectos que legisla este proyecto se estima importante que esta figura contractual quede establecida en forma clara y precisa en la ley por su uso constante en el ámbito comercial.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La Comisión, luego de un análisis de los argumentos entregados resolvió, por unanimidad, eliminar la definición de oferta y, en cambio, dentro del concepto de promoción, mejorar su alcance, al disponer que se debe entender entre otros, el ofrecimiento al público de productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

Acordó, asimismo y en los mismos términos, agregar un inciso primero al artículo que define los objetivos del proyecto de ley como, también, efectuar otras modificaciones menores que tiene por sentido mejorar y aclarar los términos a definir.

Artículo 2º.

Este artículo fija el ámbito de aplicación de la normativa legal en informe y lo limita a los actos jurídicos que tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor entendiéndose los primeros como aquéllos que emanados del proveedor se rigen por las normas del derecho comercial y los segundos, como aquéllos que se rigen por las disposiciones del derecho civil o común.

Se informó que el proyecto de ley en estudio fija un procedimiento para la indemnización de perjuicios bastante más simple y breve que el estatuido en el Código Civil, buscando una reparación oportuna de los daños causados al consumidor por un posible incumplimiento del proveedor en la relación de consumo.

A su vez, el inciso segundo regula el contrato de arrendamiento de inmuebles para fines turísticos y los actos jurídicos que se refieran a venta de terrenos o construcción de viviendas para la venta al público. En el análisis de la legislación relacionada, se detecta que existen normas al respecto pero la práctica ha demostrado la necesidad de producir una legislación más especializada para evitar situaciones anormales, como ser las relativas a garantías, términos de ofertas y eventuales engaños en la forma de publicitar u ofrecer un inmueble.

Se presentó indicación a este artículo con el objeto y excluir expresamente de las disposiciones del proyecto de ley en informe a los concesionarios de energía eléctrica, de servicio público de telecomunicaciones y a los prestadores de servicios sanitarios en razón a que dichos servicios disponen de normas estatutarias propias, tienen regulaciones particulares y están sujetas a fiscalización de sus respectivas superintendencias.

En argumento en contra de la indicación antes comentada se informó que la actual ley N° 18.223, sobre protección al consumidor contempla bajo su fiscalización a los servicios aludidos por lo que no habría razón alguna para excluidos ahora en este proyecto de ley. Más aún, se expresó que la ley mencionada en vigencia es insuficiente para actuar en este terreno, ya que no protege al consumidor respecto de la petición de indemnización por los daños causados por falta de suministro de un servicio y, en cambio, frente al atraso del pago oportuno por el consumo de ese servicio, las empresas aplican multas, intereses y cobros por reposición que llegaría a constituir una desigualdad ante la ley. Se agregó que se debe tener presente en esta

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

oportunidad, que la legislación vigente sólo obliga a las empresas que entregan servicios, como ser energía eléctrica, agua y telecomunicaciones, a cumplir con esa entrega pero el proporcionarlo en forma deficiente o incompleta no tiene sanción alguna y, a su vez, las superintendencias respectivas no tendrían facultades legales para obligar a estas empresas bajo su fiscalización a indemnizar los daños producidos.

Por último, se señaló que esta disposición no afecta ni interfiere el sistema tarifario de las empresas ni el régimen productivo de las mismas.

Luego de un análisis, la Comisión rechazó por mayoría de votos esta indicación y, a su vez, aprobó el artículo con algunas modificaciones menores que mejoran el texto.

TITULO II

Disposiciones Generales

Párrafo I

Los derechos del consumidor

Artículo 32.

Este artículo establece los derechos que tendrán los consumidores. Se analizó, por parte de la Comisión, los diversos derechos que se consagran buscando una definición que evite interpretaciones ambiguas.

Se consideró en especial una indicación del Diputado señor Carlos Dupré que se refiere a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales, producidos por incumplimiento de parte del proveedor, el que debe entenderse en un sentido amplio y genérico en cuanto a la reparación que contemplan y que importa, tanto la indemnización por los daños y perjuicios en la venta de un bien defectuoso o un servicio mal prestado.

Se puede intentar una definición, diciendo que el daño material es aquel que sufre una persona en su patrimonio o en su propia persona física, ya sea que el hecho ilícito cause enfermedad, lesiones o muerte; y daño moral es aquel que afecta los atributos o facultades morales o espirituales de la persona, es el sufrimiento que experimenta una persona por una herida, la muerte de un ser querido, una ofensa a su dignidad u honor, es un hecho externo que afecta la integridad física o moral del individuo.

La materia ha sido latamente discutida por los especialistas desde hace tiempo y se ha llegado a concluir en la aceptación por parte de la legislación como de la jurisprudencia de nuestros tribunales en el sentido de que se debe aceptar la indemnización del daño moral y es así como la Constitución Política del Estado, en su artículo 19, N° 7, letra i) señala que:

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Una vez dictado sobreseimiento definitivo o sentencia absolutoria, el que hubiere sido sometido a proceso o condenado en cualquier instancia por resolución que, la Corte Suprema declare injustificadamente errónea o arbitraria, tendrá derecho a ser indemnizado por el Estado de los perjuicios patrimoniales y morales que haya sufrido. La indemnización será determinada judicialmente en procedimiento breve y sumario y en él la prueba se apreciará en conciencia".

En cuanto a la determinación del daño, se ha concluido que corresponde al afectado o víctima probado.

Ahora bien, al disponer entre los derechos de los consumidores el relativo a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales se innova respecto de los criterios existentes en la materia por cuanto se obliga a reparar en sede contractual, como es la relación de consumo, el daño moral que se hubiese producido por infracciones a las normas de la ley sobre protección de los consumidores, lo que constituye un avance en el tratamiento del tema acorde con la modernización de nuestras instituciones jurídicas.

La Comisión analizó además, otra indicación del Diputado señor Carlos Dupré, en el sentido de contemplar una nueva letra en este artículo, que consagra el derecho que tendrá el consumidor a solicitar el cambio y/o devolución de bienes sin que exista incumplimiento contractual y conforme a lo que regula la ley.

Esta disposición se encuentra establecida en la legislación comparada con la denominación de "plazo de arrepentimiento" y dentro de las normas del derecho moderno, constituye un principio ampliamente reconocido por reflejar el dinamismo de los mercados, los que en una economía competitiva como es la que se aplica en nuestro país, permite una movilidad comercial acorde con los postulados de esta economía.

Luego de un debate, se aprobó por mayoría de votos el artículo conjuntamente con las indicaciones antes comentadas y otras que se formularon para mejorar el texto.

Artículo 4°.

Esta norma legal dispone que los derechos antes señalados son irrenunciables por parte de los consumidores.

En el derecho comparado se ha propiciado en los organismos internacionales vinculados a la materia. Como un reconocimiento a que el consumidor se encuentra en una situación de inferioridad respecto del proveedor, el que en muchos casos es profesional en su oficio.

Se vincula este principio con otros existentes en la legislación del país, como el caso del derecho de familia y laboral que, si bien son normas de derecho privado, contienen también disposiciones de orden público.

Los Diputados señores René García, Juan Alberto Pérez, Carlos Ignacio Kuschel, Carlos Recondo y Juan Taladriz formularon indicación para suprimir este artículo. Se argumentó que en el mercado de libre competencia que rige a nuestra economía no corresponde asignar un rol tutelar a la ley y, por ende, al Estado ya que serían los propios mecanismos del mercado los que, en

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

definitiva, van a amparar los derechos de los consumidores sin necesidad de que deba intervenir aquél.

Se entiende que generalmente la legislación tiene un principio tutelar, sin embargo estas son excepciones y la norma general es que, en derecho privado, la ley no tenga este carácter, más todavía cuando no existe un valor jurídico superior que proteger.

La Comisión aprobó por mayoría de votos el artículo del mensaje en su texto original rechazando en la misma forma las indicaciones formuladas al respecto.

Artículo 5.

La Comisión consideró una indicación formulada por los Diputados señores Jaime Campos, Carlos Dupré, Juan Carlos Latorre, Martín Manterola, Joaquín Palma y Milenko Vilicic, que proponía un Título nuevo al proyecto de ley en infame que establece los mecanismos para el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Posteriormente, se retiró esta indicación y se sustituyó por otra de los mismos señores Diputados para consultar un artículo nuevo, a continuación del 42, que establece los derechos del consumidor y que contiene las mismas disposiciones de la anterior.

En lo concreto, se entrega a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos con personalidad jurídica vigente, diversas atribuciones encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores que se encuentren en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial

Se apoyó esta indicación con argumentos que señalan que estas instancias sociales se encuentran en mejores condiciones para asumir una responsabilidad de esta naturaleza, por tener ya una norma legal que les dio existencia, que han demostrado en la práctica que cumplen objetivos en bien de la comunidad y que se encuentran activas a lo largo de todo el país.

En rechazo por esta indicación, se expresó que el Servicio Nacional del Consumidor dispone de amplias atribuciones para actuar en defensa y apoyo de los consumidores y que es innecesario entregar nuevas funciones a otra organización que fue creada con un fin muy determinado. Que podría darse una dualidad de entes participativos en una misma materia, lo que provocaría situaciones negativas y que terminarían, en definitiva, en perjuicio del mismo sector que se desea ayudar.

La Comisión luego de un análisis del tema aprobó por mayoría de votos la indicación para consultar un artículo nuevo, que entrega atribuciones a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos.

Párrafo II

Obligaciones del proveedor

Artículo 6º.

Fija las obligaciones del proveedor de un bien o servicio, en cuanto a respetar los términos, condiciones y modalidades que se hubiesen convenido

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

con el Consumidor, evitando que el proveedor, una vez efectuada la oferta, modifique su proposición y no respete los términos en que la formuló.

El Diputado señor Carlos Recondo formuló indicación para suprimir, este artículo por ser innecesario, ya que existe una norma similar en el artículo 1.545 del Código Civil, que dispone que:

"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

Agregó en apoyo a su posición que se debe tener presente que el contrato de compraventa no requiere que sea escrito ya que puede existir el consentimiento de las partes expresado en forma diferente, al cual sí se aplican las normas del artículo 1.545 del Código Civil. Estima el señor Diputado que, conforme al artículo en análisis, no se produce una relación contractual pero aparentemente se crea un vínculo del proveedor al imponerse obligaciones antes de que se haya perfeccionado la relación contractual, lo que en definitiva coarta ,la libertad al vendedor y comprador futuro, los que en la práctica no adquieren la calidad de partes contratantes.

La Comisión estimó conveniente mantener esta norma legal y por mayoría de votos aprobó el artículo, rechazando las indicaciones presentadas.

Artículo 7°.

Este artículo dispone las condiciones en que el proveedor deberá reparar un bien, debiendo especificar los repuestos empleados, valor de éstos y forma cómo .se obliga a garantizar un trabajo.

Se expresó en el debate de la Comisión que esta norma legal se considera conveniente especificarla en el texto para evitar que el consumidor sea engañado al disponer un trabajo de reparación ya que generalmente los proveedores no proporcionan con anticipación un detalle de los trabajos a realizar, los repuestos empleados y sus valores, lo que se convierte en una constante disputa entre las dos partes.

El Diputado señor Carlos Recondo formuló indicación para suprimir este artículo, habida consideración a que los principios que guían la economía de libre mercado hacen innecesario legislar en tal sentido, ya que es el propio mercado el que impone al proveedor estas y otras medidas que van en el sentido de captar una clientela y un prestigio en su rubro.

La Comisión aprobó el artículo del proyecto de ley en su texto original por mayoría de votos rechazando la indicación con la misma votación.

Artículo 8°.

Dispone que los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de un servicio que hayan ofrecido al público.

Se consideró en el análisis de esta disposición que una venta puede efectuarse de dos formas: al contado o a crédito y el proveedor tiene la facultad para optar por un sistema u otro frente a un comprador. A su vez, dispone de cierta autonomía para fijar condiciones de venta al crédito, las que no entran la norma de este artículo,

La Comisión aprobó el artículo por mayoría de votos según su texto original, rechazando con la misma votación las indicaciones presentadas.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 9º.

Legisla respecto al expendio de productos con deficiencias, usados o refaccionados. Se formularon diversas indicaciones a este artículo, tanto para eliminarlo como para modificar su redacción tendiente a mejorar y complementar su texto.

La Comisión, luego de un análisis, acordó por unanimidad rechazar el artículo del mensaje y aprobar un texto sustitutivo que establece en mejores condiciones las disposiciones propuestas.

Artículos 10 y 11.

Estos artículos tienen su origen en una indicación del Diputado señor Carlos Dupré para considerar dos artículos nuevos, que imponen dos prohibiciones al proveedor.

En primer término, prohíbe entregar vales, fichas o mercancías como "vuelto" al consumidor en lugar de moneda de curso legal.

En segundo lugar, se incorpora una norma que protege la seguridad e integridad personal de los consumidores, la libertad, la dignidad y el pudor público, mediante, prohibiciones impuestas al proveedor.

La Comisión, sin debate y por mayoría de votos aprobó estos dos artículos en los mismos términos propuestos.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos.

Artículos 12 y 13.

Estos artículos se refieren ambos a los contratos de adhesión y el efecto de sus cláusulas.

El tema de la adhesión encuentra su origen doctrinal en el jurista francés Raymond Saleilles, en su obra "De la déclaration de volonté", París, 1905.

En nuestro país el contrato de adhesión es un tema que la doctrina jurídica .ha tratado latamente y que indirectamente ha sido objeto de múltiple jurisprudencia administrativa y judicial

El legislador, en cambio, no se ha pronunciado sobre la materia en sí misma y existe un solo artículo que menciona o alude a la figura contractual en comento sin regulada o normarla; este es el artículo 285 del Código de Derecho Internacional Privado relativo a los contratos especiales del comercio marítimo y aéreo.

La ley no ha regulado orgánicamente el contrato de adhesión, pero sí ha tomado conciencia de los posibles abusos que pueden generarse con el mismo. Paulatinamente el legislador ha ido interviniendo en los contratos, alterando reiterativamente el principio de la libertad contractual que impera en nuestro ordenamiento jurídico en aras del orden público, económico o social. Se han creado los contratos dirigidos en los cuales el legislador fija imperativamente las cláusulas más relevantes de ciertos contratos.

De esta manera, el legislador se anticipa a la adhesión, evitándola categóricamente en todas las materias que han sido objeto de reglamentación

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

legal. Hay ejemplos de contratos dirigidos en nuestra legislación, a saber: el contrato de edición de los escritores y el de representación de los actores, el estatuto de la inversión extranjera en Chile, las operaciones de crédito de dinero, el arrendamiento de predio urbano y otros.

El proyecto de ley en comento innova en el tratamiento del contrato de adhesión por cuanto sin regular la materia específica (que sería el caso de un contrato dirigido), lo define (artículo 1º; N° 6), establece normas de equidad en las estipulación y en su cumplimiento, sancionando con nulidad las cláusulas infractoras (artículo 12) y, además, impone requisitos específicos para la celebración de dichos contratos (artículo 13).

Cabe destacar el espíritu protector del proyecto de ley que, además de transformar la relación de consumo en un contrato dirigido, regula imperativamente las cláusulas de los eventuales contratos de adhesión que se celebren entre proveedores y consumidores.

Luego de un debate, se aprobaron ambos artículos por mayoría de votos y se rechazaron las indicaciones formuladas tanto para suprimir los artículos como para modificar su texto.

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14 a 23.

Los artículos citados legislan sobre la responsabilidad por incumplimiento.

La Comisión analizó en detalle estas disposiciones conjuntamente con indicaciones formuladas para modificar su texto. Centró principalmente el estudio en el artículo 16 propuesto que señala que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en el caso de darse determinadas condiciones que se expresan en el texto legal. A esta norma se agregaron tres nuevas causales que tienen por finalidad el hacer efectiva la garantía que existiese cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso y en el caso de los artículos de orfebrería, joyería y otros.

También se consideró el artículo 16 del mensaje, posteriormente rechazado que regulaba la acción que corresponde a proveedores en su calidad de distribuidor o comerciante, cuando hayan tenido que reponer a los consumidores un artículo o producto que estuviere dañado o imposibilitado para su normal y adecuado uso. Se objetó esta norma en razón del principio central que establece el proyecto de ley en informe cual es regular la relación de consumo propiamente tal y no las relaciones de los proveedores entre sí que son propias del derecho comercial, por lo que esta iniciativa estaría creando una superposición entre ambos textos legales.

Se estudió, asimismo, una indicación del Diputado señor Carlos Dupré, que consulta un artículo nueva, que quedó con el N° 21, que dispone una sanción de 300 Unidades Tributarias Mensuales, al que suspendiere, paralizare

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho con conexión, de instalación, de incorporación o de mantención. El inciso segundo señala que cuando el servicio fuere de agua potable y otros que tengan la calidad de básicos, los responsables serán sancionados, además, con presidio menor en su grado mínimo.

Se destaca que esta norma es el único precepto que figura en el proyecto de ley en informe que contempla responsabilidad penal para el infractor, idea rescatada del artículo 6º, inciso segundo, de la ley N° 18.223, que se propone derogar.

Por último, dentro de este Párrafo la Comisión analizó el artículo 19 inciso del mensaje que señalaba que las multas que se apliquen por infracción a las normas de esta ley serían siempre a beneficio fiscal.

Al respecto, se formuló una indicación por parte de los Diputados señores Carlos Dupré y Juan Martínez, para reemplazar el texto propuesto por el siguiente:

"El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Servicio Nacional del Consumidor, organismo que las aplicará a programas de educación e información de materias vinculadas al consumo".

Algunos señores Diputados formularon reparos a este texto por considerarlo que es de aquellas materias propias de la iniciativa del Presidente de la República, conforme lo establecido en el artículo 62 de la Constitución Política del Estado, en especial, su inciso tercero, que señala:

"Corresponderá al Presidente de la República la iniciativa exclusiva de los proyectos de ley que tengan relación con la alteración, de la división política o administrativa del país, o con la administración financiera o presupuestaria del Estado, incluyendo las modificaciones de la Ley de Presupuesto, y con las materias señaladas en los números 10 y 13 del artículo 60".

La Comisión, luego de un debate, aprobó por mayoría de votos estos artículos conjuntamente con las indicaciones comentadas por estimar que con ellas se mejora notoriamente el texto y se logra una, correcta aplicación de principios que protegen al consumidor.

TITULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales

Artículos 24 a 29.

Se legisla en general en este Párrafo sobre la información y publicidad de los productos y servicios y de ciertas garantías contractuales.

La Comisión compartió el criterio del Ejecutivo al proponer este texto, salvo los artículos 26 y 27 a los que les dio una nueva redacción y 28 del

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

mensaje que rechazó por establecer una exigencia que va a ser difícil de cumplir con las evidencias de que disponga y; además, se cambia el procedimiento normal cual es que la prueba recaiga en el denunciante.

Se aprobaron por mayoría de votos los artículos mencionados como, también, las, indicaciones comentadas.

Párrafo II

Promociones y ofertas

Artículos 30 a 33.

Se estima conveniente regular esta materia debido a las innumerables situaciones que se producen a diario en este sistema, el que no siempre es cumplido con rigurosidad por los comerciantes, productores o proveedores y, para tal efecto, la Comisión aprobó por mayoría de votos los artículos propuestos en el mensaje más dos artículos nuevos que complementan las ideas expuestas.

Párrafo III

De las ventas a crédito.

Artículos 34 Y 35.

Esta materia concitó un debate en la Comisión por constituir uno de los elementos esenciales de la vida comercial del país, en atención a que gran parte se regula por este sistema. Se estima necesario reglamentar en forma bien precisa la información que debe entregar el proveedor al consumidor en cuanto a las condiciones en que se otorga el crédito, la tasa de interés que se aplica y la forma de pago del saldo insoluto.

En el aspecto referido a los intereses, la Comisión consideró una indicación que consulta un artículo nuevo y que dispone que los intereses se aplicarán sólo sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario y agrega que en ningún caso se podría aplicar las normas del artículo 9º de la ley N° 18.010.

Este texto legisla sobre las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, y su artículo 9º señala:

"Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación. En ningún caso la capitalización podrá hacerse por períodos inferiores a treinta días.

Los intereses capitalizados con infracción de lo dispuesto en el inciso anterior se consideran interés para todos los efectos legales y especialmente para la aplicación del artículo precedente.

Los intereses correspondientes a una operación vencida que no hubiesen sido pagados se incorporarán a ella, a menos que se establezca expresamente lo contrario".

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Este artículo regula el anatocismo, que consiste en que los intereses, devengados por el crédito y no pagados al acreedor se capitalizan y devengarán, a su vez, intereses, es decir, se producen intereses de intereses, ha creado un importante debate jurídico. Actualmente, la legislación permite pactar intereses de intereses y el inciso segundo del artículo 35 nuevo, prohíbe el anatocismo en la relación de consumo.

La Comisión luego de un debate aprobó los dos artículos que, forman este Párrafo por mayoría de votos, conjuntamente con las indicaciones antes referidas.

Párrafo IV

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículos 36 a 42.

Este Párrafo aborda un aspecto también de actualidad y que se presenta en forma reiterada a los consumidores cuando deben actuar como requirente de un servicio, como es el caso de la reparación de un bien en un taller o negocio dedicado a tal objeto. La práctica demuestra y así se informó en la Comisión, tanto por parte de los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor como de las organizaciones que concurrieron a entregar sus observaciones, que no siempre se cumplen las condiciones pactadas entre las partes, tanto en cuanto al empleo de repuestos originales en el trabajo como también respecto a la garantía para solicitar una nueva revisión por desperfectos ocurridos con posterioridad al retiro de la especie.

Se introdujo una idea nueva en el texto legal, que nació de una indicación del Diputado señor Ramón Pérez, en el sentido de dar una solución al problema que se presenta a los servicios técnicos, prestadores de servicios y artesanos al tener que quedarse por largo tiempo con un bien que se le hizo llegar para una reparación y posteriormente su dueño no retira. Se reglamenta esta situación dándose una solución que se estima inconveniente para las partes.

Otro aspecto que se estima necesario destacar es aquel referido a que el proveedor debe responder ante el usuario por el incumplimiento en que incurriera por sus obligaciones contractuales sin perjuicio de poder, posteriormente, repetir en contra de terceros que resulten responsables. Se busca con esta norma legal determinar en una persona, sea esta natural o jurídica, la responsabilidad emanada de un contrato de servicios, evitando la excusa de no disponer de repuestos, elementos u otros que impida en definitiva el cumplimiento de lo pactado.

Por último, dentro de este Párrafo, se aprobó un artículo nuevo, con el número 40 que busca regular una situación que se ha hecho presente en el último tiempo en establecimientos comerciales, en cuanto al derecho que se reserva el propietario o administrador de admitir a determinadas personas, lo que se podría considerar una discriminación arbitraria. Se regula esta norma

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

en el mismo artículo, para evitar que se convierta, a su vez, en abuso de alguna de las partes.

La Comisión, guiada por el principio rector de la iniciativa legal en informe, cual es proteger los derechos de los consumidores, presentó su aprobación por mayoría de votos a estos artículos y rechazó en la misma forma el artículo 36 del mensaje debido a que sus disposiciones se encuentran comprendidas en otro artículo.

Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículos 43 a 48.

Este Párrafo, compuesto de seis artículos, busca proteger a los consumidores de eventuales riesgos para su salud o seguridad respecto de bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

En el debate habido en la Comisión, tanto en la discusión general como particular, se analizó la necesidad de incorporar estas normas al proyecto de ley en consideración a que existirían disposiciones similares en el Código Sanitario y en reglamentos dictados al efecto. Se tuvieron presente las observaciones formuladas por personeros del Ministerio de Salud, quienes argumentaron en el sentido de que era conveniente su mantención ya que sirven para complementar las ya existentes y que en ningún caso se oponen entre sí, especialmente en lo relativo a la exigencia de informar al público consumidor de posibles peligros o riesgos existentes en determinado producto que se hubiese ofrecido en el mercado con publicidad y respecto a la indemnización de daños y perjuicios que se produzcan, con motivo de su consumo o uso.

La Comisión aprobó estos artículos por mayoría de votos conjuntamente con indicadores que tienen por objeto mejorar y precisar las normas en ellos contenidas.

DE LA SOLUCION DE CONNTROVERSIAS

Párrafo I

Del avenimiento

Artículos 49 a 51.

El procedimiento establecido en los artículo 49 y siguientes de este Párrafo se refieren a la audiencia de avenimiento que podrá citar el Juez de Policía Local con el objeto de resolver la contienda suscitada entre las partes. Este mecanismo, legal constituye una novedad respecto de la legislación vigente, la ley N° 18.287, que establece el procedimiento que se emplea ante los Juzgados de Policía Local.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La norma actual obliga al Juez una vez oídas las partes, a llamarlas a conciliación. En cambio, se propone en este proyecto de ley un procedimiento diferente, como es facultar al tribunal para llamar a las partes a una audiencia de avenimiento como fase previa antes de escucharlas, exponer sus derechos y peticiones, sólo con dos restricciones, a saber:

- En cuanto a la materia, se excluyen aquellas a que se refiere el Capítulo V, Título III relativo a productos y servicios peligrosos.
- En cuanto a la iniciativa, el Juez de Policía Local está facultado para citar sólo a petición de parte y no puede hacerla de oficio; sin embargo, se le faculta para no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

Se dispone, además, que de la audiencia de avenimiento se levantará un acta la que tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ella se consignent.

Asimismo, los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán según las normas generales de procedimiento ejecutivo (Artículo 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil).

Se incorporó en esta materia un inciso que dispone que tratándose de bienes que se encuentren amparados por una garantía, el tribunal deberá citar a la audiencia de avenimiento a la persona que hubiese otorgado dicha garantía, en el evento de que no sea, a su vez, el reclamado.

Se busca con este procedimiento obtener una economía procesal, que permite que en la misma audiencia se encuentran todas las partes interesadas o afectadas.

Por último, se dispone que el cumplimiento oportuno del acta de avenimiento extinguirá de pleno derecho la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad que emanaría de la infracción a las normas del proyecto de ley en informe.

La Comisión manifestó su aprobación por mayoría de votos a estos artículos por considerar que se innova en una materia de sumo interés tanto para los consumidores como para los proveedores.

Párrafo II

Del procedimiento judicial

Estos artículos, que van del artículo 52 a 55, fijan el procedimiento a que se deberán acoger las partes para resolver sus diferencias.

Aborda dos aspectos:

- La competencia.
- El procedimiento propiamente tal.

Respecto del primero, se establece que será competente el Juez de Policía Local de la comuna en la que tenga su domicilio el denunciado, lo que viene a ratificar la norma general que se aplica sobre la materia en el Código Orgánico de Tribunales.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

En cuanto al procedimiento, se innova en este caso al estatuir que se mantiene el criterio de aplicar el establecido ante los Juzgados de Policía Local que se encuentra en la ley N° 18.287, de fecha 7 de febrero de 1984, pero con seis modificaciones que buscan hacer más expedito el sistema en beneficio de ambas partes, en especial, respecto al cumplimiento de la garantía.

Se incorporan dos ideas en el artículo 54 que innovan en la materia. Una es conceder privilegio de pobreza en los litigios que conozcan los Juzgados de Policía Local a los consumidores y proveedores. El Ejecutivo, en su mensaje que acompañó al proyecto de ley respectivo, sólo proponía este beneficio para los consumidores sin límite de cuantía. La Comisión consideró una indicación para hacer extensivo el privilegio a proveedores, fijando un límite para que ambas partes gocen de este beneficio siempre que la transacción sobre la cual verse la acción no exceda las 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Se estimó que, dada las características de los litigios que se producen en esta materia, era justo que se hiciera extensivo el beneficio a proveedores que tuviesen la calidad de pequeños empresarios o comerciantes que en un determinado momento se pudieran ver afectados con juicios de un valor muy alto pero, a su vez, se fijó un límite para disponer de este beneficio, ya que tampoco era justo que se extendiese a cualquiera persona que estuviera en condiciones de solventar los gastos de una contienda judicial.

La otra idea es castigar al denunciante que obrare temeraria o maliciosamente con una multa que no podrá ser inferior al 50% de cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo estatuido en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales, inciso tercero que dispone que:

"Las personas que gocen de privilegio de pobreza no serán condenadas al pago de costas, a menos que el tribunal respectivo, en resolución fundada, declare que han obrado como litigantes temerarios o maliciosos."

Se busca con esta disposición poner una exigencia a cualquier persona que formule una denuncia por considerarse afectada en sus derechos como consumidor, en el sentido de que ésta debe ser seria, documentada y basada en antecedentes efectivos que la fundamenten ante el tribunal y no se convierta en una herramienta de constante amenaza de una persona en contra de otra.

Es importante destacar como otra innovación en favor del consumidor el hecho de que se amplía sustantivamente el ámbito de aplicación de la responsabilidad objetiva del proveedor, en virtud de la cual, este debe responder del daño del modo indicado en la ley, bastando para ello que el consumidor afectado pruebe el daño causado, sin necesidad de probar culpa o dolo. Lo anteriormente expuesto se confirma en diversas normas del proyecto de ley en informe.

La Comisión aprobó por mayoría de votos, estos artículos conjuntamente con las indicaciones formuladas habida consideración a que se logra con ellos un procedimiento más expedito con los debidos resguardos que eviten abusos.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

TITULO V

DE LOS ORGANISMOS REGULADORES

Párrafo 1

Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Artículo 56.

Por este artículo se entregan nuevas atribuciones al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción para que dicte normas que complementen las que se disponen en este proyecto de ley en materias de defensa de los derechos de los consumidores como, también respecto del papel que le corresponde al sector proveedor en este campo económico.

Sin mayor debate, la Comisión aprobó por mayoría de votos esta norma legal conjuntamente con una indicación del Diputado señor Carlos Dupré.

Párrafo II

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículos 57 a 62.

El artículo 57 determina las características que tendrá el Servicio Nacional del Consumidor como servicio público con personalidad jurídica y patrimonio propio y que será el encargado de aplicar las normas de la presente ley. Cabe recordar que este Servicio se creó por decreto con fuerza de ley N° 242, de 30 de marzo de 1960, como sucesor legal de la ex Superintendencia de Abastecimientos y Precios pero no dispuso de las atribuciones que eran necesarias para llevar a cabo sus funciones como agente regulador entre el comercio y los consumidores. Ahora, por el proyecto de ley en informe se le entrega un estatuto legal acorde con las disposiciones de la ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que regula las funciones de los servicios del Estado y se le proporciona las herramientas legales para cumplir sus funciones.

Se aprobó este artículo por unanimidad con una nueva redacción formal.

Artículo 52 del mensaje.

El Supremo Gobierno propuso un artículo en el mensaje con el número 52, que disponía que al Servicio Nacional del Consumidor le correspondería la aplicación de las disposiciones de la ley en la esfera administrativa cuando falta la competencia de otro órgano de la Administración del Estado.

Respecto de esta norma legal, la comisión recibió informes en derecho de la Universidad de Chile, Católica de Santiago y de Valparaíso, los que concluyen que esta disposición adolece de un vicio de inconstitucionalidad por infringir los artículos 6° y 7° de la Constitución Política del Estado, en relación con los artículos 2° y 4° de la ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Bases Generales de la Administración del Estado, por cuanto debe otorgarse al órgano administrativo la competencia y las atribuciones en forma expresa y lo más específicamente posible y no puede establecerse una especie de competencia y atribuciones residuales en favor de dicho órgano.

Los Diputados señores Carlos Recondo, Juan Alberto Pérez y Ramón Pérez formularon indicación para suprimir el inciso primero de este artículo y para agregar los incisos segundo y tercero como letra nueva en el artículo 61.

Se argumentó en apoyo de esta indicación que, por un lado se acoge la posición expresada en los informes en derecho y por otro, se ubican las normas de los incisos segundo y tercero entre las atribuciones del Director del Servicio Nacional del Consumidor (artículo 61 letra f) donde corresponde que figuren.

La Comisión, luego de un debate, aprobó por unanimidad la indicación referida, suprimiéndose por tanto el artículo 52 y pasando sus incisos segundo y tercero al artículo 61.

Artículo 58.

EL artículo 58 delimita las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor respecto de las normas del proyecto de ley en informe.

Se formuló indicación por los Diputados señores Carlos Ignacio Kuschel, René Carda, Juan Alberto Pérez y Carlos Recondo para suprimir el inciso segundo de este artículo, en razón de que la exigencia que se impone al proveedor de proporcionar información al Servicio Nacional del Consumidor podría prestarse para ejercer un control sobre el comercio por parte de funcionarios del Estado, lo que no guardaría relación con las normas de la economía que hoy se aplica en el país.

Se argumentó por otros señores Diputados que, a su juicio, no debiera existir ese temor ya que se precisa en el mismo texto legal que cualquier información que sea requerida debe referirse precisamente a la que el artículo 1º del proyecto de ley en informe define como información básica comercial

La Comisión estimó oportuna esta disposición y le dio su aprobación por mayoría de votos.

Artículo 59.

El artículo 59 detalla las funciones que tendrá el Servicio Nacional del Consumidor. El Ejecutivo formuló indicación para consultar una letra nueva, del siguiente tenor:

"f) Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia."

Se señaló que se ha podido comprobar que el Servicio es solicitado por diversas personas para que intervenga en su calidad de organismo técnico en la materia, sea para el estudio de una situación particular o para asesorar en un aspecto específico. Esta participación exige del Servicio disponer de profesionales y material, de lo cual no puede resarcirse de los gastos en que incurra por no tener la atribución legal respectiva.

Se consideró, también, una indicación que propone el rechazo de la letra f) incluida en el texto del mensaje, que autoriza al Servicio para proporcionar asesoría a los consumidores y proveedores en materias de competencia del

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Servicio. Se argumentó en apoyo de la indicación señalando que el texto de la letra f) es demasiado ambiguo y que su aplicación se podría prestar a situaciones difíciles de controlar y que además su contenido estaría incluido en otras de las atribuciones del Servicio.

Luego de un debate, la Comisión por mayoría de votos aprobó este artículo conjuntamente con las indicaciones formuladas.

Artículo 60.

Se aprobó sin debate y por la unanimidad de los señores Diputados presentes.

Artículo 61.

Este artículo fija las atribuciones especiales del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, sin perjuicio de las que dispone en virtud de la ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitución de Bases Generales de la Administración del Estado.

Respecto de la letra d) que autoriza al Director Nacional para celebrar convenios de asistencia técnica con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas, para el logro de las finalidades del Servicio, la Comisión consideró una indicación formulada por los señores Diputados Juan Alberto Pérez, Ramón Pérez y Carlos Recondo, que limita esa atribución a que deberá requerirse previamente autorización al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Se argumentó en su favor que esta atribución, en especial respecto a comprometer al Estado por medio de un convenio con organismos internacionales o extranjeros tiene un alcance que excede de las normales funciones del Jefe Superior de un Servicio, ya que pondría en juego aspectos que se estima que deberían ser aprobados previamente por el Ministro del ramo, quien tiene la responsabilidad política de su cartera ministerial.

También, se analizó una indicación del Ejecutivo que propone agregar una nueva letra, del siguiente tenor:

"e) Determinar la periodicidad de las publicaciones del Servicio, fijar sus precios y proporcionar sin cargo, en su caso, dichas publicaciones".

Esta norma se requiere ya que hoy el Director del Servicio no dispone de facultad para cobrar por las publicaciones o material que se edita destinado a la información del consumidor.

Finalmente, se incorporaron dos disposiciones que anteriormente se consultaban en el artículo 52 del mensaje que se acordó rechazar por estimar más oportuno establecerlas en este artículo.

La Comisión aprobó por mayoría de votos el artículo conjuntamente con las indicaciones aludidas.

Artículo 62.

Se refiere a los aportes y bienes que constituyen el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor.

El Ejecutivo formuló indicación para consultar dos letras nuevas, a saber:

"d) Los ingresos que perciba por los estudios y servicios a que se refiere la letra f) del artículo 59.

e) El producto de la venta de las publicaciones que realice."

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Tienen por finalidad coordinarlas con lo aprobado anteriormente.

La Comisión sin mayor debate y por mayoría de votos aprobó este artículo conjuntamente con las indicaciones mencionadas.

Se consideró una indicación de los Diputados señores Armando Arancibia y Juan Martínez referido a las, Asociaciones de Consumidores.

Se hace presente que el Ejecutivo en el primer mensaje que remitió ala H. Cámara de Diputados proponiendo este proyecto de ley consideraba este Título sobre Asociación de Consumidores. Simultáneo a esto, el Diputado señor Carlos Dupré patrocinó una moción sobre derechos de los consumidores, que no incluía esta organización. Con el propósito de dar curso a los proyectos de ley antes referidos, se retiraron ambos y el Supremo Gobierno presentó un nuevo texto que excluía el Título en comento.

Ahora, se reeditó por vía de indicación esta materia, la que fue objeto de un extenso debate en el que se fijaron las posiciones sustentadas por los señores Diputados miembros de la Comisión.

En apoyo a la existencia de las Asociaciones de Consumidores, se señaló que servirían de complemento, a las funciones que corresponde al Servicio Nacional del Consumidor, en su papel de protección del consumidor, en especial, para promover y proteger los derechos de sus asociados en su condición de consumidores. Se argumentó que sería una instancia intermedia entre la autoridad y el consumidor en especial en aquellas zonas del país donde no exista el Servicio y, por último, que la existencia de estas Asociaciones se encuentra en la mayoría de los países que han legislado sobre la materia y ha contado con el apoyo de las Naciones Unidas, la que propicia que en los países miembros de esta organización se implemente su creación.

En otro sentido, se señaló en apoyo por su rechazo que:

- a) Existe oposición política por parte de las organizaciones gremiales del comercio y de otras instituciones empresariales.
- b) No aparece claro el fundamento de legislar en la materia, si se considera que existen normas legales que permiten la constitución de las más diversas organizaciones sociales y gremiales en el país.
- c) Dudoso financiamiento de estas entidades, que al no estar determinado, facilitaría su desnaturalización y posible corrupción.

La Comisión rechazó esta indicación por ocho votos contra uno.

Disposiciones Transitorias

Artículo 1º

Esta disposición faculta al Presidente de la República para dictar el estatuto legal por el cual ha de regirse el Servicio Nacional del Consumidor.

Artículo 2º.

Se acogió una sugerencia del doctor señor Fernando Monckeberg, Director del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos (INTA), que hizo presente en la oportunidad en que entregó sus observaciones a la Comisión respecto del proyecto de ley en informe, en cuanto a diferir la entrada en

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

vigencia de esta ley por un período determinado, para que se puedan adaptar los servicios del Estado a estas nuevas normas y evitar que el sector comercial incurra en sanciones al no haberse informado a tiempo de este texto legal.

Artículo 3°.

Tiene por objeto derogar la ley N° 18.233, que es la actual en vigencia sobre la materia como, también, toda otra disposición legal contraria a esta ley.

La Comisión aprobó sin debate, y por unanimidad estos tres artículos.

IV. ARTICULOS QUE, CONFORME AL REGLAMENTO, CORRESPONDEN SER CONOCIDOS POR LACOMISION DE HACIENDA.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 219 del Reglamento, en concordancia con el inciso segundo del artículo 17 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional; se hace presente que la Comisión de Hacienda debe conocer el inciso final del artículo 20, referido al destino de las multas.

V. DISPOSICIONES LEGALES DEL PROYECTO MI LEY, CALIFICADAS COMO NORMAS DE CARACTER ORGANICO CONSTITUCIONAL O DE QUORUM CALIFICADO.

No existen normas legales en el proyecto de ley en: esta situación.

VI. ARTICULOS QUE NO FUERON APROBADOS POR UNANIMIDAD.

Se encuentran en esta situación los artículos 2Q, 3Q, 4Q, 5Q, 6Q, 79-, 8Q, 10, 11, 12, 13, 14, 16,17, 19,20,21,24,27,29,32,33,34,35,40,41,42,43,44,48, 49, 50, 53, 54 Y 56.

VII. ARTICULOS DEL MENSAJE RECHAZADOS POR LA COMISION.

La Comisión rechazó los siguientes artículos del mensaje:

- "Artículo 1°. La presente ley tiene por objeto, en resguardo de las garantías establecidas por la Constitución Política de la República, establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia."

- "Artículo 16. Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán ser restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable."

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

- "Artículo 28.- En las controversias que se susciten con motivo de lo dispuesto en el artículo 22, con excepción de aquellas que digan relación con lo previsto en su letra b), corresponderá al anunciante presentar evidencias satisfactorias que sustente las afirmaciones sobre las características, propiedades y cualidades de los bienes o servicios contenidos en sus anuncios."

- "Artículo 52. La aplicación en la esfera administrativa de las normas de la presente ley, a falta de competencia específica de otro órgano de la Administración del Estado, corresponderá al Servicio Nacional de Consumidor.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal.

Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de ellos al Servicio para su investigación y eventual denuncia."

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, conforme a lo expuesto anteriormente y las consideraciones que dará a conocer el señor Diputado informante, o recomienda la aprobación del siguiente.

PROYECTO DE LEY:

'TITULO I

AMBITO DE APLICACION Y DEFINICIONES BASICAS

Artículo 1º. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, se e tenderá por:

1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios de cualquier naturaleza

2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. . .

3) Información básica comercial: los 'datos instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de las normas o disposiciones actualmente, vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad.

4) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

5) Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público, acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad.

6) Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que la contraparte, para celebrar o pueda discutir su contenido.

7) Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la denominación que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de:

a) Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar .adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o precio reducido.

b) Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido

c) Dos o más productos iguales o diversos por un sólo precio.

d) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares.

e). Figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluida dentro de aquéllos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tenga derecho a usar.

f) Productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

Artículo 2º Solo quedar sujetos a las disposiciones de esta ley los actos Jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

TITULO II

Disposiciones Generales

Párrafo I

Los derechos del consumidor

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 3º Son derechos básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio.
- b) El acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condición de contratación y otras características esenciales de los mismos.
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud.
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.
- f) La educación para el consumo.
- g) El cambio y/o devolución de bien, conforme a la ley.

Artículo 4º Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables por los consumidores.

Artículo 5º. Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, lo siguiente:

Asesorarlos ante las autoridades administrativas: representados colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos; informados y capacitados en el conocimiento y ejercicio de sus derechos; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigaciones .en el área del I consumo,

Párrafo II

Obligaciones del proveedor

Artículo 6º Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 7º. En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente los repuestos empleados y el precio de los mismos, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así se conviniere.

Artículo 8º. Los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público.

Asimismo, no podrán condicionar dicha venta o prestación a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido al público.

Artículo 9º. Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados, o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa tal circunstancia al consumidor y se dejará constancia de ellos

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 10. Queda prohibido entregar vales, fichas, o mercancías como "vuelto" o saldo a favor del consumidor en lugar de moneda de curso legal.

Artículo 11. Queda prohibido que cualquier establecimiento comercial o de servicios ejerza acciones directas que atenten en contra de la libertad del público, la seguridad e integridad personal, así como todo acto o establecimiento de registros personales o, en general, que ofendan la dignidad o pudor personal. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo 20, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos

Artículo 12. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresados con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no les sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores.

f) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 13. Las cláusulas de los contratos de adhesión deberán ser redactadas en idioma castellano en caracteres legibles a simple vista y en términos claros y de fácil comprensión, sin remisiones ,a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato,

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14. Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15. El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 16. En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la- indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a .las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado. .

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado. .

d) Cuando el proveedor y consumidor hubiere convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que afectan el normal uso del bien.

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que disminuya de tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberla conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor valor por ella. En todo caso, toda acción que se deduzca en conformidad con lo anterior, se extinguirá a los 60 días contados desde la entrega del bien o servicio.

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a los que en ellos se indique.

Artículo 17. La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 15 y 16 podrá hacerse efectiva indistintamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador, dentro de los tres meses siguientes a

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

En el caso de productos que por su naturaleza estén destinados a ser consumidos de inmediato, el plazo a que se refiere el inciso anterior será el impreso en el producto su envoltorio o, en su defecto, como máximo de quince días.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, podrá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

El vendedor, fabricante o importador podrá rechazar la reclamación si el producto ha sido usado en condiciones distintas a las normales o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable o grave por causas atribuibles al consumidor.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 18. La comprobación que la aptitud de uso o consumo del bien o del cumplimiento de las especificaciones que sirvan de base a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte.

Artículo 19. Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

Artículo 20. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 100 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Las infracciones a las disposiciones del Párrafo V, del Título III de esta ley podrán ser sancionadas con multas de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cuales quiera de los elementos indicados en el artículo 24, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

Para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo dispuesto y las facultades económicas del infractor.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Servicio Nacional del Consumidor, organismo que las aplicará a programas de educación e información de materias vinculadas al consumo.

Artículo 21. El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

Cuando el servicio que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados, además, con presidio menor en su grado mínimo.

Artículo 22. Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley percibirán en el plazo de seis meses contado desde la recepción del producto o terminación del servicio.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 23. Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III

Disposiciones Especiales

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales

Artículo 24. Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, Induzca a error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.
- b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.
- c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.
- d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo' de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.
- e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjeras, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.

g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso.

Artículo 25. Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Artículo 26. La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, sus etiquetas, envases, empaques y las garantías, como también la publicidad y difusión de los mismos, deberá ser en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 27. Quedan prohibidas las expresiones "Producto de Exportación", "Calidad de Exportación" o cualquiera otra similar que lleven a entender que existe una calidad destinada al mercado interno y otra para el mercado externo. Asimismo, la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaque o en la publicidad y difusión de los bienes de servicios deberá referirse a la especie original, sin recurrir a expresiones que definan similitud con otro u otros productos y materiales u otra condición que implícita o explícitamente suponga una condición ventajosa.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 28. Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el que, estando obligado a rotular los bienes que produzca o expendan, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Artículo 29. El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente Identificado, del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso.

Párrafo II

Promociones y ofertas

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 30. En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercadería que ella comprende, bastando al efecto que se indique expresamente que el ofrecimiento estará vigente hasta agotar la existencia de los respectivos productos. Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público la revocación, de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento.

Artículo 31. Todo anuncio publicitario relativo a promociones comerciales deberá precisar la información necesaria para que los consumidores se enteren adecuadamente sobre los términos o condiciones de la promoción, así como de la forma de obtener su cumplimiento. .

Artículo 32. En caso de que el proveedor, antes del término de la oferta o promoción, no cumpliera su ofrecimiento, el consumidor podrá optar ya sea por el cumplimiento forzoso o aceptar un producto o servicio equivalente o finalmente, por la resolución del contrato y, en su caso, podrá reclamar el pago de daños y perjuicios, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia monetaria entre el valor del bien o servicio sujeto a la promoción u oferta y el de su precio corriente.

Artículo 33. Los concursos o promociones de productos deberán dar a la publicidad el número específico de los premios materia de los concursos, como también el tiempo que durará la referida promoción, oferta, sorteos o entrega de premios. Será obligación del promotor o propietarios del producto o servicio difundir por la misma vía los resultados de los concursos o promociones.

Párrafo III

De las ventas a crédito

Artículo 34. En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate.
- b) La tasa de interés mensual vencida que se aplica, la que deberá quedar señalada en forma explícita en los documentos respectivos.
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y
- d) El monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Artículo 35. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

En todo caso, no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9º de la ley N° 18.010.

Párrafo IV

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 36. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien d que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 37. El prestador de un servicio, incluyendo el servicio de reparación, está obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, cuál es el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. Si así no lo hiciere, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño dentro de diez días hábiles contados desde que se da término al servicio o reparación.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 38. Los servicios técnicos, los prestadores de servicios y los artesanos podrán enajenar las especies que le sean entregadas en reparación cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha de otorgamiento del recibo de recepción del trabajo que describe la especie correspondiente.

El tribunal competente calificará en procedimiento breve y sumario la procedencia de la enajenación en los términos que siguen.

La enajenación deberá hacerse mediante subasta pública debidamente anunciada en medios de prensa de circulación nacional o local. El prestador de servicios deberá notificar, mediante carta certificada a1 o a los afectados su intención de enajenar, 30 días antes del vencimiento del plazo establecido en el inciso primero.

Del resultado de la enajenación, los prestadores de servicios o artesanos se pagarán del valor pactado de reparación y otros gastos que determine precedentes el tribunal. Las diferencias de dinero que se produzcan en favor del dueño de la especie serán entregadas a éste. En ningún caso se admitirán pretensiones que superen el valor de enajenación.

Artículo 39. En los casos en .que el proveedor sea un intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, el contrato deberá constar por escrito y en él se estipularán las características y atributos de los servicios, sus modalidades y condiciones, el precio de los mismos y la forma de pago.

El proveedor responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de 'su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Artículo 40. En las prestaciones de servicios dirigidas al público en general, no se podrá establecer preferencia o discriminación arbitraria alguna

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

respecto a los solicitantes, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión u otras prácticas similares.

No obstante lo anterior, esta norma no se aplicará cuando existan causas justificadas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o que se funden expresamente en otras disposiciones legales y siempre que se informen previamente al público.

Artículo 41. Los proveedores de servicios tendrán la obligación de consignar en la respectiva boleta o factura por los trabajos efectuados, las partes, repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado.

Artículo 42. en caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio, y sobre tarificación, en su caso, el consumidor tendrá derecho a ejercitar las acciones que contempla esta normativa, sin perjuicio de las que le conceda la que se aplica a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y distribución de energía eléctrica y de gas.

Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 43. Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar, exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, salvo los que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, este párrafo se aplicará en lo que no se oponga a disposiciones especiales que regulen a determinados bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

Artículo 44. El proveedor de bienes deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios deberán adoptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.

Las obligaciones establecidas en los incisos anteriores sólo serán exigibles cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

Artículo 45. Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servicio Nacional del Consumidor. Este, por su parte, tras ponderar las circunstancias deberá poner dicha situación en conocimiento de la respectiva autoridad competente. La autoridad competente, si la hubiere, o el Servicio Nacional del Consumidor en

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

su caso, impondrá al público de tales peligros o riesgos a la mayor brevedad, sin perjuicio de su facultad para obligar a quienes provean el respectivo producto o servicio a que difundan esta información en los mismos términos utilizados en su promoción u oferta al público.

Artículo 46. Comprobada la peligrosidad de un servicio o producto, o la toxicidad de este último, en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan, serán de cargo, solidariamente, del productor, importador, y primer distribuidor, o del prestador del servicio, en su caso.

Artículo 47. En el supuesto contemplado en el artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 48. El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

TITULO IV

DE LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Párrafo I

Del avenimiento

Artículo 49. Las materias de que trata la presente ley podrán ser sometidas a una audiencia de avenimiento, con exclusión de aquellas a que se refiere el Párrafo V del Título III.

Artículo 50. El Juez de Policía Local de la comuna en que tenga su domicilio el reclamado, estará facultado para citar, a solicitud de cualquiera de las parte, al consumidor o al proveedor según fuere el caso, a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación que efectuará por carta certificada dirigida al domicilio del reclamado.

El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

De dicha diligencia se levantará un acta que tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignen.

Tratándose de bienes que a la fecha de los hechos que se reclaman hubieren estado amparados por una garantía, el Juez de Policía Local respectivo deberá citar a la audiencia de avenimiento al otorgante de la garantía si éste no fuere el reclamado.

Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 51. El cumplimiento oportuno del acta de avenimiento extinguirá de pleno derecho la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad infraccional que procediere de la no observancia o infracción a las normas de la presente ley.

El plazo para perseguir la responsabilidad del infractor se suspenderá durante el tiempo que medie entre la fecha del acta de avenimiento y el vencimiento de los plazos que se hayan acordado otorgar al infractor para cumplir las obligaciones que contraiga.

Párrafo II

Del procedimiento judicial

Artículo 52. De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que tenga su domicilio el denunciado.

Si el denunciado tuviere domicilio en diferentes comunas, será competente el Juez Policía Local de cualquiera de ellas, a elección del denunciante.

Artículo 53. El procedimiento se sujetará al fijado en la Ley N° 18.287, con las siguientes modificaciones:

a) El tribunal podrá desestimar de plano aquellas denuncias que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

b) Bastará con que las denuncias contengan la individualización del denunciante y del denunciado, una exposición de los hechos que se estiman constitutivos de la infracción, la circunstancia de estar el bien amparado por una garantía y el hecho de haberse o no ejecutado y las peticiones concretas que se someten a la decisión del tribunal.

c) En los juicios a que diere lugar la presente ley, las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal. Deberán comparecer patrocinadas por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión y constituir mandato judicial, en aquellos juicios en que se litigue sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a 30 Unidades Tributarias Mensuales,

En los asuntos de cuantía indeterminada, se presumirá que el valor de lo dispuesto excede de 30 Unidades Tributarias Mensuales.

En los procesos que se siguieren respecto de bienes amparados por una garantía se notificará siempre de la reclamación o denuncia al otorgante de la garantía. Sin perjuicio de ello, quien otorgó la garantía podrá hacerse parte en cualquier etapa del proceso.

d) Para los efectos de rendir prueba testimonial no será exigible la presentación de listas de testigos.

e) El juez apreciará la prueba en conciencia. Cuando se trate de bienes amparados por garantía podrá requerir informe a un servicio técnico.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

f) El tribunal podrá imponer como sanción, además, el decomiso de los bienes o productos que han sido materia de la infracción.

Artículo 54. Los consumidores y proveedores gozarán de privilegio de pobreza en los litigios de que conozcan los Juzgados de Policía Local en conformidad a la presente ley, siempre que la transacción sobre la cual verse la acción no exceda las 10 Unidades Tributarias Mensuales.

Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 55. El tribunal competente, de oficio o a petición de parte, cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados a ella lo ameriten, podrá disponer la suspensión de la publicidad que es materia de la denuncia. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

TITULO V

DE LOS ORGANISMOS REGULADORES

Párrafo I

Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Artículo 56. El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción estará facilitado para:

- a) Dictar normas en materia de rotulación de productos.
- b) Reglamentaria exhibición, información y publicidad de precios de productos y servicios.
- c) Normar la obligación del proveedor de proporcionar al consumidor instrucciones escritas sobre el uso y conservación de sus productos e información sobre los riesgos que implique su utilización, sin perjuicio de las facultades que las normas vigentes le dan a otros organismos.
- d) Fijar normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de las garantías que el fabricante o proveedor ofrece para sus productos o servicios.

Para ejercer las facultades señaladas el Ministerio requerirá al Servicio Nacional del Consumidor o a otro organismo competente, los informes y proposiciones que estime convenientes.

Párrafo II

Del Servicio Nacional del Consumidor

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 57. El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del. Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 58. Corresponde al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor en su calidad de agente económico, difundir, los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación .del consumidor.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y datos que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial a que se refiere el artículo 12 de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 59. Para el logro de los objetivos señalados en los artículos precedentes, el Servicio Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y promover programas de información y educación al consumidor.

b) Realizar a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido, neto y grado de calidad, en conformidad con las normas vigentes.

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

d) Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.

e) Promover el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pudiendo denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en las causas que se promuevan, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 a 24 del Código de Procedimiento Civil.

f) Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia.

Artículo 60. El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 61. Para el desempeño de sus funciones el Director Nacional tendrá las siguientes atribuciones especiales, además de las que les asigna a los Jefes de Servicio la Ley N2 18.575:

a) Proponer a las autoridades competentes las medidas o normas necesarias para cautelar los legítimos intereses de los consumidores.

b) Formalizar ante el tribunal competente la correspondiente denuncia por las infracciones a las normas de la presente ley y determinar los casos en que el Servicio actuará como parte cuando la denuncia ha sido presentada por particulares.

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Igual facultad corresponderá a los Directores Regionales del Servicio en relación al territorio de su competencia.

c) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos sobre bienes muebles, corporales e incorporeales, incluso aquellos que permitan enajenar y transferir el dominio.

d) Celebrar convenios de asistencia técnica con organismos nacionales, internacionales" y extranjeros o personas naturales o jurídicas, para dar cumplimiento a las finalidades del Servicio.

Para el ejercicio de esta atribución, el Director Nacional deberá requerir "autorización previa al Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

e) Determinar la periodicidad de las publicaciones del Servicio, fijar sus precios y proporcionar sin cargo, en su caso, dichas publicaciones.

Solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal.

Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de, ellos al Servicio para su investigación y eventual denuncia.

Artículo 62. El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales de la ex Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor.

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación.

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades.

d) Los ingresos que perciba por los estudios y servicios a que se refiere la letra f) del artículo 59.

e) El producto de las ventas de las publicaciones que realice.

f) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fine .de lucro y no regidas por esta ley.

g) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere al artículo 1401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º. Facúltase al Presidente de la República para que dentro del plazo de noventa días a contar de la publicación de la presente ley, dicte el reglamento orgánico que fije la organización interna del Servicio Nacional del

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Consumidor y señale las funciones que corresponderá a cada uno de sus órganos.

Artículo 2º. La presente ley entrará en vigencia sesenta días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 3º. Derógase la Ley N° 18.223, de 1983, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Se designó Diputado informante al señor Carlos Dupré Silva.

Sala de la Comisión a 6 de noviembre de 1992.

Aprobado en sesiones de .fecha 3,de diciembre de 1991, 14 de enero, 15 de enero, 10 de marzo, 7 de abril, 5 de mayo, 12 de mayo, 16 de junio, 2 de julio, 7 de julio 20 de octubre, 27 de octubre, 3 de noviembre y 5 de noviembre de 1992, ,con asistencia de los Diputados señores: Juan Carlos Latorre (Presidente), Armando Arancibia, Jaime Campos, Carlos Dupré, Jaime Estévez, Carlos Ignacio Kuschel, Martín Manterola, Juan Martínez, Joaquín Palma, Juan Alberto Pérez, Ramón Pérez, Carlos Recondo, Juan Taladriz, Milenko Vilicic y Edmundo Villouta.

(Fdo.): Luis Pinto Leighton, Secretario de la Comisión".

INFORME COMISIÓN HACIENDA

1.3. Informe Comisión de Hacienda.

Cámara de Diputados. Fecha 10 de Diciembre, 1992. Cuenta en Sesión 30, Legislatura 325.

Informe de la Comisión de Hacienda, recaído en el proyecto de ley que establece normas sobre Derechos de los Consumidores (boletín N° 446-03).

"Honorable Cámara:

"Vuestra Comisión de Hacienda pasa a informaros el proyecto de ley mencionado en el epígrafe, en cumplimiento del inciso segundo del artículo 17 de la ley NQ 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional y conforme a lo dispuesto en los artículos 219 y siguientes del Reglamento de la Corporación.

La iniciativa tiene su origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República calificado de "simple" urgencia para su tramitación legislativa.

Asistieron a la Comisión durante el estudio del proyecto los señores Luis Sánchez y Tomás Monsalve, Director y Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor, rezo respectivamente.

El propósito de la iniciativa -según el mensaje- consiste en proporcionar a los consumidores un marco legal adecuado que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos, así como; los mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado. En tal sentido, se precisan las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, sancionándose a quienes induzcan a error o engaño en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario respecto de los elementos que se señalan. Se consagra, también, la obligación de informar al consumidor sobre las bases de las promociones y ofertas. Se garantiza el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado estén exentos de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores. Se establecen, además, las funciones y competencias del Servicio Nacional del Consumidor.

Entre los antecedentes proporcionados a la Comisión por los personeros del SERNAC fueron reiterados los propósitos de la iniciativa y los aspectos más destacados del estudio del proyecto tanto a nivel de los sectores involucrados y del Gobierno como en su tramitación legislativa. En general, se precisó que en los sectores del comercio y de los consumidores existen diferentes opiniones respecto a esta iniciativa que se han ido concordando en el proceso de elaboración de la normativa, en orden a que resulta conveniente legislar en la

INFORME COMISIÓN HACIENDA

materia sobre la base de normas equitativas y estables.

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo dispuso en su informe que esta

La Comisión tomara conocimiento del inciso final del artículo. 20 del proyecto aprobado por ella.

La Comisión de Hacienda, por su parte, acordó incorporar a su estudio los artículos 53, 54, 57, 59, 61 Y 62, en conformidad al procedimiento dispuesto en el párrafo 2º, del inciso segundo, del artículo 219 del Reglamento de la Corporación.

El proyecto en informe no implica un mayor gasto presupuestario razón por la cual no existe informe de la Dirección de Presupuesto sobre el particular.

En relación con la discusión del articulado, cabe hacer presente lo siguiente:

En el artículo 20 se sancionan con las multas que se señalan las infracciones al proyecto de ley en informe, destinándose el total de los montos que se recauden al Servicio Nacional del Consumidor, organismo que aplicará tales recursos a programas de educación e información de materias vinculadas al consumo.

La discusión de esta norma en la Comisión, que destina a un fin determinado aplicable por el mismo Servicio los recursos que generen tales multas, se centró en analizar la conveniencia de establecer un mecanismo que se aparta de la regla general en esta la materia, cual es la incorporación de tales fondos a recursos generales de la Nación.

Los Diputados señores Longueira y Sabag, formularon una indicación para sustituir: el inciso final del artículo 20, por el siguiente:

"Las multas a que se refiere esta ley, serán siempre de beneficio fiscal".

Puesta en votación la indicación precedente fue rechazada por 4 votos a favor y 5 votos en contra.

Sometido a votación el artículo 20, fueron aprobados los incisos primero a cuarto en forma unánime y el inciso final fue aprobado por 5 votos a favor y 4 votos en contra.

Por el artículo 54 se dispone que los consumidores y proveedores gozarán del privilegio de pobreza en los litigios que se señalan, -siempre que la transacción correspondiente no exceda de 10 U.T.M.

En su inciso segundo, se sanciona con multa no inferior al 50% de la cuantía de lo disputado al denunciante que obrare temeraria o maliciosamente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

INFORME COMISIÓN HACIENDA

En relación con este 'último inciso, se hizo presente en la Comisión que se trata de una norma más bien genérica, por lo que estaría mejor ubicada en el artículo 53 relativo : al procedimiento judicial en materia de solución de controversias.

Los Diputados señores Estévez, Huepe, Longueira, palma, Sabag y Sota formularon una indicación para suprimir el inciso segundo del artículo 54 y agregar una letra g) del siguiente tenor en el artículo 53.,

"g) Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales."

Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 6 votos a favor, 1 voto en contra y una abstención.

Sometidos a votación los artículos 53 y 54 fueron aprobados por unanimidad.

En el artículo 57se señala el carácter de servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio que tendrá el SERNAC.

Puesto en votación este artículo fue aprobado por unanimidad.

En el artículo 59 se señalan las funciones del Servicio Nacional del Consumidor.

Motivo de especial consideración en la Comisión tuvo la letra f) de este artículo, que se refiere a realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o I jurídicas, en materias propias de su competencia, ya que el Diputado García, don José, planteó que podía significar la realización de una actividad económica por parte del Servicio. El señor Sánchez puntualizó a este respecto que no sería incompatible con los objetivos del Servicio prestar asesorías o efectuar investigaciones de carácter específico a petición de los interesados.

Solicitada votación separada para este artículo fue aprobado hasta la letra e) por 6 votos a favor y una abstención y la letra O por 6 votos a favor y 6 votos en contra.

En el artículo 61 se establecen diversas atribuciones especiales del Director Nacional del SERNAC.

Puesto en votación este artículo fue aprobado por unanimidad.

En el artículo 62 se mencionan los recursos y aportes que constituirán el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor, estableciéndose la exención de cualquier contribución o impuesto a las donaciones que se hagan en favor del Servicio.

Sobre este particular los Diputados señores Devaud, Huepe, Palma, don

INFORME COMISIÓN HACIENDA

Andrés y Sota formularon una indicación de mera coincidencia con el artículo 20 para agregar una letra h), del siguiente tenor:

h) Las multas que se recauden por aplicación de esta ley."

Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 4 votos a favor y 3 votos en contra.

Solicitada votación separada para el artículo 62 fue aprobado por unanimidad, salvo la letra d) que lo fue por 5 votos a favor y 6 votos en contra salida de la Comisión, a 10 de diciembre de 1992.

Acordado .en sesión de fecha 9 de diciembre de 1992, con la asistencia de los Diputados señores Longueira, don Pablo (Presidente); Arancibia, don Armando; Devaud, don Marta; Estévez, don Jaime; García, don José; Huepe, don Claudio; Palma, don Andrés; Sabag, don Hosain y Sota, don Vicente.

Se designó Diputado informante al señor Estévez, don Jaime.

(Fdo.): Javier Rosselot Jaramillo, Secretario de la Comisión".

/

DISCUSIÓN SALA

1.4. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 325, Sesión 33. Fecha 22 de diciembre, 1992. Discusión general. Queda pendiente.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Primer trámite constitucional.

El señor VIERA GALLO (Presidente).- Corresponde tratar el proyecto de ley, en primer trámite constitucional relativo a los derecho de los consumidores.

Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo es el señor Dupré, y de la de Hacienda, el señor Estévez.

El texto del proyecto está impreso en el boletín N° 446-03 Y figura en los números 5 y 6 de los documentos de la Cuenta de la sesión 30, celebrada el 15 de diciembre de 1992.

El señor VIERA-GALLO (Presidente).- En ausencia del señor Dupré, entregará el informe de la Comisión de Economía el Diputado señor Palma.

El señor PALMA (don Joaquín).- Señor Presidente, efectivamente, como el Diputado informante de la Comisión no se encuentra en este momento en la Sala, lo reemplazaré en forma improvisada y breve.

La Comisión de Economía pasa a informar el proyecto de ley, iniciado en un mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República, que establece normas, sobre derechos de los consumidores.

La Comisión destinó 28 sesiones, y escuchó la opinión de las personas que se indican en el informe escrito.

Al entrar al tema de que trata el proyecto, es conveniente efectuar algunas consideraciones relativas al sujeto que se beneficia con la legislación de protección del consumidor.

Tanto la Constitución Política de ahí República como diversas disposiciones contenidas en códigos y leyes se refieren a la persona como sujeto de derechos y obligaciones y también a la forma cómo proteger y preservar sus derechos. En la Carta Fundamental se consagra el derecho a adquirir el dominio de toda clase de bienes, entendiéndose en éstos tanto muebles como inmuebles; dentro de estos últimos, se incorporarían los bienes de consumo o servicios, que el Estado debe asegurar que toda persona pueda usar y gozar de ellos.

Esta noción, unida al concepto de consumidor, que es aquella persona que adquiere bienes o contrata servicios para su uso personal, familiar o doméstico, es la que en el transcurso del tiempo ha sido protegida por los gobiernos del país. En este sentido, en Chile ha habido legislación sobre el tema a partir del año 1932, cuando se dictó el decreto ley N° 520; posteriormente, en el año 1953, se fijó el texto refundido del decreto ley

DISCUSIÓN SALA

mencionado y en el año 1960 se dictó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor. Por último, el, año 1983 se dictó la ley N° 18.223, que establece normas de protección al consumidor.

En otro ámbito, es conveniente entregar una información general de la legislación comparada respecto de la protección de consumidores. En el transcurso del tiempo, diversos países han considerado en su legislación normas que regulen y protejan .las relaciones existentes entre producción y consumo. En Estados Unidos, por ejemplo, vienen desde fines del siglo pasado. En 1986, se creó en ese país la Oficina Nacional de Asuntos del Consumidor. En otras naciones también se ha avanzado en esta materia y Naciones Unidas también se ha preocupado al respecto. El Consejo Económico y Social, en 1977, solicitó al Secretario, General de la Organización de las Naciones Unidas que se preparara un estudio que consultase, normas sobre protección a los consumidores. Resultado de esta gestión son las Directrices, para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General del organismo intencional el 9 de abril de 1985. Estas normas propician que los países reunidos en las Naciones Unidas, a su vez, estimulen y concreten en sus legislaciones internas, principios que busquen:

- La protección de los consumidores.
- La promoción de sus intereses.
- El acceso de los consumidores a una buena información.
- La educación del consumidor.
- La posibilidad de compensación efectiva al consumidor en algunos casos en que sus derechos sean menoscabados.
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones que defiendan sus intereses.
- En este sentido, las ideas fundamentales o matrices del proyecto expresan, en los considerandos del mensaje, que en los programas a realizar se encuentra el de impulsar un crecimiento dinámico y constante en el campo económico, el que debe ir sostenido en normas de justicia social y equidad en la distribución que emanen de este proceso.

Agrega que los principios antes mencionados, en lo que se refiere a los ciudadanos como entes consumidores, se deben sustentar las ideas que consagren los derechos de los consumidores, con eficacia en la solución de los problemas concretos. .

Estima el Supremo Gobierno de importancia regular las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores de bienes y servicios, dentro del contexto de una economía social de mercado.

Las razones antes expresadas-justifican, por parte del Supremo Gobierno" patrocinar esta iniciativa que modifica la ley antes mencionada y también recoge las aspiraciones propuestas por la Organización de las Naciones Unidas en la Asamblea General de 1985.

En la discusión general, la Comisión destinó bastante tiempo a analizar esta iniciativa. Escuchó a muchas personas interesadas en la terna, empezando por el Ministro de Economía. La Comisión solicitó informes a distintas entidades, entre ellas, a algunas universidades del país en aspectos relativos a materias

DISCUSIÓN SALA

que podrían crear dudas en cuanto a la interpretación, especialmente de las normas jurídicas que contiene.

Se informó a la Comisión que desde 1990 el Ejecutivo ha estado en contacto con diversos sectores que tienen vinculación con la materia central del proyecto en informe, con el objeto de entregar los criterios y recibir las observaciones pertinentes que se puedan considerar en el texto mismo.

Se argumentó que al asumir el nuevo gobierno se detectó la existencia de un grave problema que afecta a la economía del país, en especial, a uno de sus sectores más importantes como es el consumidor, que se puede resumir en los siguientes puntos:

- Falta de información oportuna y adecuada.
- Desconfianza del sector hacia el productor, distribuidor o comerciante.
- Inexistencia de canales expeditos para recibir y atender reclamos por parte de consumidores que han sido afectados en sus intereses.
- Presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que presentan los comerciantes al que compra crédito.

Se argumentó, asimismo, que la actual legislación que regula esta materia, la ley N2 18.223, adolece de vacíos importantes. Por ejemplo:

- Insuficiencia para regular la relación de consumo entre productor, distribuidor y usuario y para dirimir controversias entre los mismos.
- Falta de control ante la responsabilidad por productos defectuosos.
- Inexistencia de normas que regulen los contratos de adhesión.
- Inexistencia de normas legales que regulen la publicidad comercial.

Se expresó, durante la discusión general del proyecto, que el ámbito de aplicación del mismo se centraría en aquellos actos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor.

En definitiva, la iniciativa legal consagra los derechos de los consumidores, entre los que se destacan:

- La libre elección del bien o servicio a consumir.
- Información veraz y oportuna sobre estos bienes y servicios disponibles en el mercado.
- Trato equitativo y no discriminatorio, y
- Reparación adecuada y oportuna en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

Esta premisas, consagradas en el texto del informe, buscan proteger al consumidor entregando un marco que sirva de referencia para que estos mismos se interesen en defender sus derechos, lo que constituye una novedad en relación con la legislación en vigencia, la que se centra fundamentalmente en tipificar conductas que constituyen infracciones y sus sanciones.

Entre las personas y entidades recibidas por la Comisión para conocer su opinión respecto de los derechos de los consumidores, están las entidades que representan a las organizaciones gremiales y a las organizaciones de consumidores que hoy existen en Chile. Entre éstas, la Cámara Nacional de Comercio de Chile, la Asociación Gremial Nacional de Dueños de Establecimientos Comerciales (Sideco), la Confederación del Comercio Detallista de Chile y la Sociedad de Fomento Fabril, las cuales estuvieron

DISCUSIÓN SALA

bastante próximas en sus criterios, estableciendo en sus exposiciones que el mercado y la competencia son los mejores medios para proteger a los consumidores y que en el país existe una legislación abundante que reglamenta varios de los aspectos que aborda el proyecto, como servicios eléctricos, agua, " combustibles, etcétera.

En general, argumentaron que, de existir otra norma, podrían crearse situaciones de confusión en su aplicación, y también mayores destinaciones de recursos por parte del Estado para atender funciones similares a las que hoy se están ejerciendo por otros medios.

Insistieron en que no es efectiva la afirmación de que hay que proteger al consumidor, ya que éste, frente al sector productor, se encontraría en desventaja. Afirman que, en la práctica, los consumidores se unen entre sí, por lo que no existiría una situación de desigualdad y que, además, la diferencia de interés entre los dos sectores no significa una pugna entre ambos.

Estas .organizaciones empresariales ven el problema en otra perspectiva, cual es la información que se debe proporcionar, en cuanto a la calidad y costo de ella.

Por otro lado, los representantes de organizaciones de defensa del consumidor se manifestaron partidarios del proyecto de ley en estudio, ya que, a su juicio, recoge la realidad que hoy vive el país, la cual, en cierta forma, se ha expresado en los considerandos del mensaje del Presidente de la República.

Entre los organismos más destacados que defienden la segunda posición participaron la Asociación Chilena del Consumidor y la Organización Internacional de Uniones de Consumidores.

Asimismo, la Comisión recibió informes en derecho de las Universidades Católica de Santiago y de Valparaíso y de la Universidad de Chile, respecto de determinados artículos que, a su juicio, podrían prestarse a interpretaciones constitucionales en su posterior aplicación, los que se encuentran a disposición de los señores Diputados.

En la discusión en general, estos temas fueron considerados por algunos señores Diputados, quienes formularon objeciones dirigidas fundamentalmente a lo innecesario que sería la dictación del proyecto, ya que existe una legislación que regula la materia, la que podría perfeccionarse y actualizarse ,conforme a las nuevas tendencias de la economía que vive el país.

Hicieron presente que la economía social de mercado posibilita al consumidor por sí sola, para elegir lo que el mercado le ofrece, pudiendo optar por aquellos productos que entregan mayor información y explican con mayor claridad los componentes que forman parte del producto o servicio, desechando, en cambio, aquellos que no cumple con estas condiciones.

Estos señores Diputados expresaron que la libertad de elección de que hoy dispone el consumidor constituye una herramienta que, bien empleada, hace innecesario que el Estado se convierta en regulador del mercado.

Respecto a la exigencia que le impone al productor, distribuidor o comerciante de entregar una buena información del producto o servicio, se señaló que éste tiene un costo, el cual podría convertirse en aumento del valor del producto que terminará pagando el consumidor, último componente de esta cadena

DISCUSIÓN SALA

económica, el que podría llegar a perder esa libertad para elegir lo que le ofrece el mercado, con lo que se perderían, en gran parte, los postulados que motivan esta iniciativa.

También se argumentó en cuanto a lo innecesaria que sería esta legislación, ya que existen diversos cuerpos legales, como ser el Código Sanitario, La Ley Antimonopolios, la Ley de Bancos y la misma ley N° 18.283, que establece normas de protección al consumidor, todo lo cual podría contraponerse con la que hoy se estudia.

Se expresó, asimismo, que al establecer normas de mayor control y fiscalización del mercado y de la información por parte del Estado, este costo trae consigo una mayor burocracia. Se propicia, en cambio, que los servicios del Estado, que hoy se preocupan de la materia, se interesen en programas de educación de los consumidores y den a conocer los derechos de éstos, sin tener necesidad de volver a legislar sobre la materia.

La Comisión también analizó con especial dedicación los aspectos de orden sanitario vinculados al proyecto, y también algunos de carácter ambiental; pero decidió, en general, que este último tema no era para ser tratado en esta legislación.

La Comisión, luego de considerar los antecedentes proporcionados y después de un profundo debate, aprobó en general el proyecto de ley por siete votos a favor y una abstención.

En definitiva, en la discusión particular se modificó el proyecto del Ejecutivo, el cual ahora consta de 62 artículos permanentes y de 3 transitorios. El artículo 1º tiene por objeto entregar definiciones de conceptos que se usan en el proyecto de ley, como ser consumidores, proveedores, información básica comercial, etcétera.

El artículo 2º, fija el ámbito de aplicación de la normativa legal en informe y lo limita a los actos jurídicos que tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, entendiéndose los primeros como aquellos que, emanados del proveedor, se rigen por las normas del derecho comercial, y los segundos, como aquellos que se rigen por las disposiciones del derecho civil o común.

Se presentó una indicación a este artículo con el objeto de excluir expresamente de las disposiciones del proyecto a los concesionarios de energía eléctrica, de servicio público, de telecomunicaciones y a los prestadores de servicios sanitarios, en razón de que dichos servicios disponen de normas estatutarias propias, con regulaciones particulares y están sujetas a fiscalizaciones de sus respectivas superintendencias.

Como argumento en contra de la indicación, se informó que la actual ley N° 18.223, sobre protección al consumidor, establece la fiscalización de los servicios aludidos, por lo que no habría razón alguna para excluirlos ahora de esta iniciativa de ley. Se expresó también que la ley en vigencia es insuficiente para actuar en este terreno, ya que no protege al consumidor respecto de la petición de indemnización por los daños causados por falta de suministro de un servicio y, en cambio, frente al atraso del pago oportuno por el consumo de

DISCUSIÓN SALA

este servicio, las empresas aplican multas, intereses y cobros por reposición, lo que llegaría a constituir una desigualdad ante la ley.

Por último, se señaló que esta disposición no afecta ni interfiere el sistema tarifario de las empresas ni el régimen productivo de las mismas.

La indicación fue rechazada por mayoría de votos y se aprobó el artículo con algunas modificaciones menores,

El artículo 3º, del título III, establece los derechos que tendrán los consumidores. Se analizaron los diversos derechos que se consagran, buscando una definición que evite interpretaciones ambiguas.

El artículo 4º dispone que los derechos definidos en el artículo 3º, son irrenunciables por parte de los consumidores.

La Comisión aprobó por mayoría de votos este artículo.

En el artículo 5º, la Comisión consideró una indicación formulada por los Diputados señores Jaime Campos, Carlos Dupré, Juan Carlos Latorre, Martín Manterola, Joaquín Palma y Milenko Vilicic, que proponía crear un título nuevo a fin de establecer los mecanismos para el ejercicio de los derechos de los consumidores.

En concreto, se entrega a las uniones comunales de juntas de vecinos con personalidad jurídica vigente diversas atribuciones encaminadas a la protección de los derechos, de los consumidores que se encuentran en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial.

Se apoyó esta indicación con argumentos que señalan que estas instancias sociales se encuentran en mejores condiciones para asumir una responsabilidad de esta naturaleza, por tener ya una norma legal que les dio existencia, que han demostrado en la práctica que cumplen objetivos en bien de la comunidad y que se encuentran activas a lo largo del país.

En este artículo se ha condensado el tema de la organización de los consumidores. En este sentido, hubo una indicación de algunos señores Diputados -del señor Martínez, entre otros- para incluir algunos artículos que el Gobierno no había considerado en el proyecto, relativos a esta materia. La Comisión decidió que la vía por la cual se organizará la defensa de los derechos de los consumidores será la de las uniones comunales de las juntas de vecinos y no de algunas organizaciones especialmente creadas para este efecto.

El artículo 6º establece las obligaciones del proveedor de un bien o servicio señalando que éste debe respetar los términos, condiciones y modalidades convenidos, con el consumidor, evitando que aquél, una vez efectuada la oferta, modifique la proposición y no respete los términos en que la formuló.

El artículo 7º dispone .las condiciones en que el, proveedor deberá reparar un bien: debe especificar los repuestos empleados, el valor de éstos y la forma como se obliga a garantizar el trabajo.

El artículo 8º dispone que los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de un servicio que hayan ofrecido al público.

El artículo 9º legisla respecto del expendio de productos con deficiencias, usados o refaccionados.

Los artículos 10 y 11 prohíben entregar vales, fichas y mercancías como vuelto al consumidor, en lugar de moneda de curso legal.

DISCUSIÓN SALA

Esta indicación fue propuesta por el Diputado señor Dupré.

Los artículos 12 y 13, sobre normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos, se refieren a los contratos de adhesión y al efecto de sus cláusulas.

Este tema fue discutido largamente en la Comisión, debido a la implicancia que tiene en la economía el hecho de que muchos sectores empleen contratos de adhesión, de los cuales la gente no está bien informada.

El párrafo IV establece la responsabilidad por incumplimiento, y los artículos 14 al 23 legislan sobre la materia.

El título III, se refiere a disposiciones especiales.

Los artículos 24 al 29 se refieren, en general, a temas como la información y publicidad que debe existir en los productos y servicios, y a algunas garantías contractuales al respecto.

El párrafo II de este título, en los artículos 30 al 33, trata de promociones y ofertas.

Se estima conveniente regular esta materia, debido a las innumerables situaciones que se producen a diario en este sistema sobre promociones y ofertas engañosas, lo que no siempre es cumplido con rigurosidad por los comerciantes, productores o proveedores. Para tal efecto, la Comisión aprobó por mayoría de votos los artículos propuestos por el Gobierno, más dos artículos nuevos que complementan las ideas expuestas.

En, el párrafo III de este título, los artículos 34 y 35 se refieren a ventas a crédito.

Esta materia concitó un debate en la Comisión por constituir uno de los elementos esenciales de la vida comercial del país, en atención a que gran parte se regula con el sistema de ventas a crédito. Se estimó necesario reglamentar en forma bien precisa la información que debe entregar el proveedor al consumidor en cuanto a las condiciones en que se otorga el crédito, la tasa de interés que se aplica y la forma de pago del saldo insoluto.

En cuanto a los intereses tema de bastante relevancia, la Comisión consideró una indicación que establece un artículo nuevo que dispone que los intereses se aplicarán sólo sobre los saldos insolutos del crédito concedido, y que los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario. Agrega que, en ningún caso, se podrán aplicar las normas del artículo 9° de la ley N° 18.010. Este texto legisla sobre las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, y su artículo 9° señala: "Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación. En ningún caso la capitalización podrá hacerse por períodos inferiores a treinta días.

Este tema fue considerado por la Comisión y, luego de un largo debate, aprobó por mayoría de votos los artículos que forman este párrafo, conjuntamente con las indicaciones referidas.

El párrafo IV, relativo a normas especiales en materia de prestación de servicios -artículos 36 al 42- también aborda un aspecto de actualidad y que se presenta en forma reiterada a los consumidores cuando deben actuar como

DISCUSIÓN SALA

requirentes de un servicio, como es el caso de la reparación de un bien en un taller o negocio dedicado a tal objeto.

La práctica demuestra-así se informó en la Comisión, tanto por parte de los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor como de las organizaciones que concurrieron a entregar sus observaciones- que no siempre se cumplen las condiciones pactadas entre las partes en los casos de reparación, tanto en cuanto al empleo de repuestos originales en el trabajo, como también respecto de la garantía para solicitar una nueva revisión por desperfectos ocurridos con posterioridad al retiro de la especie.

Aquí se introdujo una idea nueva en el texto legal, que nació de una indicación del Diputado señor Ramón Pérez, en el sentido de dar una solución al problema que se presenta a los servicios técnicos prestadores de servicios y artesanos, al tener que quedarse por largo tiempo con un bien que se le hizo llegar para una reparación y posteriormente su dueño no retiró. Se reglamenta esta situación, dándose una solución que se estima conveniente para las partes.

En el Párrafo V, "Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios" -artículos 43 y 48- se busca proteger a los consumidores de eventuales riesgos para su salud o seguridad respecto de bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

Este tema también suscitó un largo debate y bastante interés en la Comisión, tanto en la discusión general como particular. Se analizó la necesidad de incorporar estas normas al proyecto de ley en consideración a que existirían disposiciones similares en el Código Sanitario y en reglamentos dictados al efecto.

Se tuvieron presentes las observaciones formuladas por personeros del Ministerio de Salud, quienes argumentaron en el sentido de que era conveniente su mantención, ya que sirven para complementar las ya existentes, que en ningún caso se oponen entre sí, especialmente en lo relativo a la exigencia de informar al público consumidor de posibles peligros o riesgos existentes en determinados productos que se hubieran ofrecido en el mercado con publicidad, y respecto de la indemnización de daños y perjuicios que se produzcan con motivo de su consumo.

El título IV trata de la solución de controversias. El párrafo 1 -artículos 49 al 51 establece un procedimiento de avenimiento a que podrá citar el juez de policía local, con el objeto de resolver la contienda suscitada entre las partes. ,

Se estima que en la solución de controversias en este tema se ha buscado una solución bastante práctica, ya que una de las críticas principales que se hacen a la ley en vigencia es que no ha sido práctica, pues desde el punto de vista legal no ha resuelto realmente los casos de la gente que -acude a la justicia.

El párrafo II se refiere al procedimiento judicial. Aborda dos aspectos: la competencia y el procedimiento propiamente tal.

Respecto del primero, se establece que será competente el juez de policía local de la comuna en que tenga su domicilio el denunciado, lo que viene a ratificar la norma general que se aplica sobre la materia en el Código Orgánico de Tribunales.

DISCUSIÓN SALA

En cuanto al procedimiento, se innova en este caso, al estatuir que se mantiene el criterio de aplicar lo establecido ante los juzgados de policía local que se encuentra en la ley N2 18.287, pero con seis modificaciones que buscan hacer más expedito el sistema en beneficio de ambas partes, en especial respecto del cumplimiento de la garantía.

El título V habla de los organismos reguladores, y el artículo 56 del párrafo I entrega atribuciones al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción para que dicte normas que complementen las que se disponen en este proyecto de ley en materias de defensa de los derechos de los consumidores, como también respecto del papel que le corresponde al sector proveedor en el campo económico.

El párrafo II legisla sobre el Servicio Nacional del Consumidor.

El artículo 57 determina las características que tendrá esta entidad como servicio público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y que será el encargado de aplicar las normas de la presente ley.

Cabe recordar que este Servicio se creó en 1960, como sucesor legal de la ex Superintendencia de Abastecimientos y Precios, pero no dispuso de las atribuciones que eran necesarias para llevar a cabo sus funciones como agente regulador entre el comercio y los consumidores. Ahora, por el proyecto se le entrega un estatuto legal acorde con las disposiciones de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que regula las funciones de los servicios del Estado, y se le proporcionan las herramientas legales para que cumpla sus funciones.

El artículo 58 delimita las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor respecta de las normas del proyecto y de la ley mencionada.

En el artículo 59 detalla sus funciones.

El Ejecutivo formuló indicación para consultar una letra nueva, del siguiente tenor: "f) Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia."

Se señaló que se ha podido comprobar que el Servicio es solicitado por diversas personas para que intervenga en su calidad de organismo técnico en la materia, sea para el estudio de una situación particular o para asesorar en un aspecto específico. Esta participación exige al Servicio disponer de profesionales y materia, que implican gastos de los cuales no puede resarcirse por no tener la atribución legal respectiva.

Luego de un debate, la Comisión aprobó este artículo por mayoría de votos.

El artículo 61 establece las atribuciones especiales del Director Nacional del Servicio, sin perjuicio de las que dispone la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.

El señor MELERO (Vicepresidente). Señor Diputado, ha terminado el tiempo de treinta minutos de su primer discurso; le restan diez de su segundo discurso.1

El señor PALMA (don Joaquín).- Termino de inmediato, señor: presidente.

Deseo comentar también el tema de las asociaciones de consumidores, originadas en una indicación de los Diputados señores Armando Arancibia y Juan Martínez.

DISCUSIÓN SALA

Se hace presente que en el primer mensaje que el Ejecutivo remitió a la Honorable Cámara de Diputados proponiendo esta iniciativa, consideraba un título sobre asociaciones de consumidores. Simultáneamente, el Diputado señor Dupré patrocinó una moción sobre derechos de los consumidores, que no incluía esta organización.

Después de algunas conversaciones, se retiraron ambos proyectos, y el Gobierno presentó el nuevo texto que excluía el título sobre las asociaciones de consumidores, reeditándose por la vía de la indicación de los señores Arancibia y Martínez, la que fue objeto de un extenso debate. Tal como expresé al comentar el artículo 5º de este proyecto, se resolvió por la vía de entregar a las uniones comunales de juntas de vecinos, las atribuciones que se deseaba entregar a las Asociaciones de Consumidores.

En apoyo de la existencia de estas cesaciones, se indicó que servirían de complemento a las funciones que corresponden al Servicio Nacional del Consumidor, en su papel de protector del consumidor, en especial para promover y proteger los derechos de sus asociados en su condición de consumidores. Se argumentó que sería una instancia intermedia entre la autoridad y el consumidor, particularmente en aquellas zonas del país donde no exista el Servicio y, por último que la existencia de tales Asociaciones se encuentra en la mayoría de los países que han legislado sobre la materia y cuentan con el apoyo de las Naciones Unidas, tal como lo manifesté al iniciar mi exposición.

En otro sentido, en apoyo de su rechazo, se señaló que existe oposición política a la existencia de este tipo de organizaciones por parte de las organizaciones gremiales del comercio y de otras instituciones empresariales; que no aparece claro el fundamento de legislar sobre la materia, si se considera que existen normas legales que permiten la constitución de las más diversas organizaciones sociales y gremiales en el país, y que su financiamiento es dudoso al no estar determinado por ley, lo que facilitaría su desnaturalización y politización.

La Comisión rechazó esta indicación por 8 votos contra 1.

El proyecto contiene artículos transitorios. .

El primero, faculta al Presidente para dictar el estatuto legal por el cual ha de regirse el Servicio Nacional del Consumidor.

El segundo, acogió una sugerencia del doctor señor Fernando Monckeberg, Director del instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos, que hizo presente en la oportunidad en que entregó sus observaciones a la Comisión respecto del proyecto de ley, en cuanto a diferir la entrada en vigencia de esta ley por un período determinado, para que se puedan adaptar los servicios del Estado a estas nuevas normas y evitar que el sector comercial incurra en sanciones al no haberse informado a tiempo de este texto regalo

Por último, el tercero, tiene por objeto derogar la ley N° 18.223 sobre los consumidores, en vigencia y también cualquiera otra disposición legal contraria a esta ley.

Señor Presidente, éste es el informe que puedo entregar sobre el proyecto de ley que establece normas sobre derechos de los consumidores.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Vicente Sota, que entregará el informe de la Comisión de Hacienda.

El señor SOTA. Señor Presidente, después del lato informe del señor Diputado informante de la Comisión de Economía, haré un breve relato sobre la discusión del proyecto en la Comisión de Hacienda.

La Comisión de Economía había dispuesto que la de Hacienda sólo estudiara el inciso final del artículo 20 del proyecto, pero esta última, haciendo uso de sus facultades reglamentarias, determinó incluir, además, los artículos 53, 54, 57, 59, 61 Y 62.

El artículo 20 sanciona con las multas que señala las infracciones al proyecto de ley en informe. La discusión en la Comisión de Hacienda se centró en analizar la conveniencia de establecer un mecanismo distinto del usado generalmente en esta materia, cual es incorporar el producto de esas multas a los recursos generales de la nación. .

Los Diputados señores Longueira y Sabag formularon indicación para apoyar esa disposición general. Así, el último inciso del artículo en discusión, consagra: "El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Servicio Nacional del Consumidor, organismo que las aplicará a programas de educación e información en materias vinculadas al consumo."

La indicación de los Diputados señores Sabag y Longueira fue rechazada por 4 votos a favor y 5 en contra. El artículo fue aprobado en sus incisos primero a cuarto en forma unánime.

El artículo 54 dispone que los consumidores y proveedores gozarán del privilegio de pobreza en los litigios que se señalan en la ley, siempre que la transacción correspondiente no exceda las 10 UTM.

Varios señores Diputados formularon indicación, que fue aprobada, para trasladar el inciso segundo del artículo 54 al artículo 63, agregando una letra g) que es prácticamente del mismo tenor que el inciso suprimido.

Esta indicación fue aprobada por 6 votos a favor, uno en contra, y 1 abstención.

El artículo 57 señala que el Servicio Nacional del Consumidor es funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Ese artículo fue aprobado por unanimidad.

En la discusión del artículo 59, especialmente el Diputado señor José García, objetó que entre las funciones del Servicio Nacional del Consumidor estuviera la de realizar investigaciones que, en su opinión, deberían realizar servicios privados.

En todo caso, la letra f) fue la única discutida del artículo. Fue aprobado por 6 votos a favor y 2 en contra.

En el artículo 61 se establecen diversas atribuciones especiales del Director Nacional del Sernac.

En el artículo 62 se mencionan los recursos y aportes que constituirán el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor.

DISCUSIÓN SALA

Mediante una indicación del Diputado señor Palma, por razones de mera concordancia con el artículo 20, se agregó una letra h), según la cual las multas que se recauden por aplicación de la ley formarán parte de los recursos que constituyen el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor.

Es todo cuanto puedo informar a esta Honorable Cámara.
He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).
En discusión en general el proyecto.

Tiene la palabra el Diputado don Juan Alberto Pérez,

El señor; PEREZ (don Juan Alberto).

Señor Presidente, tal como lo informó el Diputado don Joaquín Palma, este proyecto fue largamente discutido en la Comisión de Economía, fundamentalmente por su trascendencia, y con el propósito de hacer un análisis a fondo y detallado de la iniciativa del Ejecutivo, asimismo, para escuchar a los agentes y á quienes tenían real interés en hacer diversos aportes a lo planteado en esa oportunidad.

Hemos considerado que este proyecto, relativo al derecho de los consumidores, junto con el de la libre competencia, constituyen dos elementos básicos en una economía social de mercado, universalmente aceptada en la actualidad.

En la sociedad de consumo moderna, como la que estamos viviendo, los consumidores exigen, cada vez más, bienes y servicios de la mejor calidad.

De acuerdo con las reglas de la economía de mercado, los consumidores debieran tener el mismo poder de negociación que los oferentes de productos, los productores y comerciantes. Sin embargo, en los hechos, tienen desventajas: los oferentes no sólo poseen más conocimientos técnicos, sino que también más medios financieros que los consumidores.

Los mecanismos para proteger los derechos de los consumidores varían en las legislaciones de los diferentes países, las cuales van desde las que se denominan "intervencionistas", con fuerte acción estatal, hasta aquellos que entregan la protección al libre juego de la oferta y la demanda.

En nuestro país existe una serie de normas para proteger a los consumidores, establecidas prácticamente a partir de 1932. Por ejemplo, la Ley Antimonopolios, contenida en el decreto ley NQ 211, de 1973; la ley N° 18.223, sobre defensa del consumidor, de 1983, que sanciona fundamentalmente las conductas abusivas y que, por otro lado, se encuadra dentro del marco conceptual general de la declaración llamada "Directrices para la protección del Consumidor", elaborada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales de las Naciones Unidas, en 1986. También están las normas relativas al Servicio Nacional del Consumidor, ex Dirinco, entendido básicamente como un organismo de carácter informativo; las disposiciones del Código Sanitario y la reglamentación que las complementan, y las relacionadas con la rotulación de alimentos y envasados,

DISCUSIÓN SALA

contenidas en el decreto supremo N° 207, de 1983. Además, cabe mencionar el decreto supremo N° 18, de 1984, que fija normas sobre publicidad de combustibles u otras obligaciones a los distintos establecimientos que expenden combustibles líquidos al público; el decreto N° 26, de 1984, modificado por el decreto N° 236, de 1984, Reglamento de rotulación de tejidos y vestuarios; el decreto N° 27, de 1984, Reglamento de rotulación de calzado; el decreto N° 60, de 1984, sobre rotulación de cecinas; el decreto N° 114, de 1984, que reglamenta los requisitos de consumo interno de la margarina; la resolución N° 38, de 1984, que fija normas sobre publicidad de precios de artículos o productos que se expenden y servicios que se ofrecen; el decreto N° 102, de 1986, que fija normas de rotulación de envases de productos farmacéuticos del Formulario Nacional de Medicamentos; el decreto N° 170, de 1987, Reglamento de rotulación de la harina de trigo; el decreto N° 197, de 1987, Reglamento de rotulación de productos plásticos. También debo citar la ley N° 18.755, sobre alcoholes etílicos, bebidas alcohólicas y vinagres, cuya aplicación le corresponde al Servicio Agrícola y Ganadero; la ley N° 18.410, sobre Material eléctrico, gas y combustibles líquidos; el decreto ley N° 2.442, de 1978, que fija algunas normas de comercialización de productos en veda y, en general, sobre cumplimiento de las normas de explotación de los recursos hidrobiológicos, que hace efectivo el Servicio Nacional de Pesca.

He hecho referencia a todos estos cuerpos legales para establecer que en el país ha habido una preocupación constante y creciente en el tiempo respecto de los derechos de los consumidores. Sin embargo, a pesar de toda esta "batería legislativa", el Gobierno ha decidido despachar el proyecto de ley que hoy discutimos en este Parlamento.

Estimamos que la libre y particular elección de un producto es el medio más eficaz, duradero y transparente de protección. Las sanciones más efectivas con que cuentan los consumidores es no volver a consumir los productos o servicios de un mal oferente, y favorecer a su competidor más cercano. Aquellos que se levantan en defensa de los consumidores con regulaciones excesivas o exageradas, pueden terminar destruyendo los únicos mecanismos que los defienden: la libre elección y la libre competencia.

Al respecto, quiero referirme a una resolución que se dictó hace algunos años, hecha pública por el Fiscal Nacional, don Waldo Ortúzar, y que dice relación en forma específica, a la libre competencia y al derecho de los consumidores. Esta resolución N° 20, del 28 de enero de 1981, emitida por la Comisión Resolutiva, dice lo siguiente: "Que la finalidad de la legislación antimopólica, contenida en el Decreto Ley N° 211, de 1973, no es sólo la de cautelar el interés de los consumidores, sino, más bien, la de salvaguardar la libertad de todos los sujetos que participan en la actividad económica, sean ellos productores, comerciantes o consumidores, para beneficiar, con ello, a toda la colectividad. En otras palabras, el bien jurídico protegido es el interés de la comunidad de que se produzcan más y mejores bienes y servicios, a precios más reducidos, lo que se logra asegurando la libertad de todos los sujetos participantes en y la actividad económica, entre los cuales, por cierto, destacan los consumidores

DISCUSIÓN SALA

corno especialmente protegidos en el ejercicio de su libertad para adquirir bienes y servicios dentro de un esquema de libre competencia."

En otro acápite, don Waldo Ortúzar dice: "En un mercado perfecto en que opere en toda su amplitud la libre competencia, es posible que el consumidor sea engañado, sorprendido y perjudicado. Aunque opere perfectamente la libre competencia, habrá seres antisociales que atenten contra el patrimonio del prójimo, y por obtener un provecho indebido o una utilidad excesiva o fácil, sorprendan y engañen a los consumidores, dañando incluso .su salud y su bienestar. En muchos casos, el derecho y la posibilidad de la opción y de la alternativa no evitarán el daño ni sancionarán con oportunidad al antisocial infiltrado en el comercio o al comerciante desaprensivo o inescrupuloso."

Por otra parte, si se preguntara a los consumidores chilenos qué bienes y servicios se han perfeccionado en estos últimos tiempos y satisfacen mejor sus necesidades, seguramente responderán que los electrodomésticos, el transporte interurbano, los supermercados, los centros comerciales, las administradoras de fondos de pensiones, las Isapres, etcétera. A su vez, si se les preguntara cuáles productos y servicios se han quedado atrás, seguramente responderán que aquéllos en los cuales el Estado tiene una fuerte intervención, por ejemplo, los Ferrocarriles.

Sin duda, los grandes avances en la satisfacción de los -requerimientos, necesidades y deseos de los consumidores se han dado en el ámbito de la empresa privada, actuando competitivamente para ganarse un cliente.

Históricamente, en el ámbito de los monopolios estatales, se dan las colas, la ineficiencia y la despreocupación hacia el consumidor. .

Resulta claramente objetable, entonces, que se transfiera al ámbito del Estado la protección de los intereses del consumidor y que se establezca un control monopólico y arbitrario sobre cualquier organismo que pretenda representar a los consumidores.

Sin embargo, nuestro partido ha estado y estará dispuesto a reestudiar a fondo este asunto, para reactualizar la legislación y adaptada a los nuevos tiempos en que opera, felizmente, un esquema de economía social de mercado, aceptado por todos.

El proyecto tiene, según el Ejecutivo, un objetivo de resguardo de las garantías establecidas en la Constitución. Política de la República y, al mismo tiempo de mecanismos para regular las atribuciones del Estado en esta materia.

El fundamento de la iniciativa es proporcionar un marco legal que consagre expresamente los derechos de los consumidores y la forma de ejercerlos con eficacia, así como los mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, para impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado. De esta forma, propone, por ejemplo, disposiciones generales que contienen los derechos de los consumidores y normas que tiene por objeto precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios. Disposiciones especiales sobre información, publicidad, garantías contractuales, promociones y ofertas, ventas al crédito, prestación de servicios y disposiciones aplicables a productos y servicios peligro- SOS. En relación con la solución de las controversias, se refiere al advenimiento y al

DISCUSIÓN SALA

procedimiento judicial. Por último, se establecen funciones y competencias de las autoridades administrativas, el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, el Servicio Nacional del Consumidor, precisando para este último su naturaleza jurídica, sus funciones y atribuciones.

-En, general, se puede concluir que, a nuestro juicio, aún existen algunos prejuicios en contra de la actividad establecida formalmente. De esta manera, en' rigor, este proyecto probablemente recaerá sobre los que cumplen la ley, y no afectará al comercio ilegal establecido en las grandes ciudades.

En otra materia, inicialmente el proyecto otorgaba una serie de atribuciones excesivas al Sernac, servicio del Estado que debe estar orientado fundamentalmente a supervisar las normas existentes, con el fin de que sean cumplidas por los oferentes y consumidores, y a asumir un rol informativo y educacional, pero no orientador. Así, en la Constitución Política está establecida la organización y atribuciones de los organismos denominados asociaciones de consumidores. En su momento, manifestamos nuestra crítica y desacuerdo por la experiencia histórica pasada, que lamentablemente es de tristes recuerdos.

Por fortuna, con gran espíritu de diálogo y consenso, parte de las diferencias, análisis y apreciaciones fue estudiada y acogida con el propósito de encontrar una norma intermedia.

Sin embargo, aún tenemos dudas respecto de la facultad establecida en el artículo 5º del título 11, inciso primero, que entrega a las uniones comunales de juntas de vecinos la representación de los consumidores frente a determinadas acciones.

El artículo 12 de la Constitución, en su inciso tercero, junto con reconocer y amparar a los grupos intermedios, obliga al Estado a garantizar su adecuada autonomía para cumplir sus fines específicos. El sentido natural y obvio permite interpretar y concluir que para que revistan la calidad de propios deben ser establecidos en los cuerpos intermedios, quedando vedado al Estado, debido a la autonomía garantizada por el constituyente, la determinación de los fines de cualquier cuerpo intermedio, situación que ocurriría si el legislador impone una organización comunitaria territorial o funcional en el ejercicio de determinadas funciones.

Desde esta perspectiva, la disposición citada en particular es inconstitucional, porque viola las normas contenidas en el inciso tercero del artículo 1º de la Carta Fundamental.

Además, nos asisten dudas respecto de aquella que establece ciertas regulaciones en las ventas a crédito, al disponer que el comerciante señale al público la tasa de interés que cobrará y la tasa de interés moratorio, obstaculizar modo el uso de la modalidad de tasas variables, normalmente usada en contratos de más de 30 meses. Nos parece que este aspecto debe regirse por las normas comunes, aceptadas en forma universal.

En otro orden de cosas, los artículos relativos a productos que involucren riesgos para la salud o la seguridad de la población son materias técnicas que deben regirse según las normas existentes, como lo establece el Código Sanitario y demás disposiciones en plena vigencia.

DISCUSIÓN SALA

En cuanto a la solución de controversias, no se comprende cómo y por qué sólo los consumidores pueden solicitar audiencia de avenimiento; tampoco la posibilidad de decomisar los bienes o productos objeto de la infracción, salvo que atenten contra la salud.

De acuerdo con las atribuciones que se entregan al Ministerio de Economía, parece peligroso dejar al ejercicio de la simple potestad reglamentaria materias tan importantes como la rotulación, exhibición y publicidad de los productos y servicios e información para el uso; en general, las normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de la garantía que el fabricante o el proveedor ofrecen para sus productos o servicios. O se legisla también sobre esta materia o se concede la potestad bajo determinados, parámetros, que tengan como propósito evitar cualquier exigencia que vaya más allá de lo razonable y que pueda involucrar a los comerciantes, fabricantes o prestatarios en una infracción, limitando de este modo el libre ejercicio de la actividad particular y la armonía social, elementos básicos del desarrollo económico.

La libertad económica de los individuos, tanto en el carácter de productores como de consumidores, en verdad, es el fundamento de la libertad política. Sin embargo, las libertades económicas deben ejercerse conforme a normas éticas rigurosas y estar sujetas a un marco jurídico que impida su abuso.

Hemos presentado una serie de indicaciones, que ruego tomarlas en consideración. En todo caso, Renovación Nacional votará favorablemente el proyecto, por estimar que muchas de las normas que incorpora son novedosas y constituyen un elemento que va a reforzar la economía social de mercado y la libre competencia.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO. Señor Presidente, primero quiero mencionar mi discrepancia con el contenido y presentación del informe que preparó la Comisión de Economía, por cuanto, a mi juicio, no revela exactamente el grado de discusión que hubo en tomo de cada uno de los artículos del proyecto. En la práctica, da la impresión, de que fue despachado por consenso. Sin embargo, varios señores, Diputados presentamos más de 60 indicaciones, que no las refleja como corresponde.

Entrando en materia, el proyecto de ley que discutimos, de origen en una iniciativa del Ejecutivo, está basado en elementos contradictorios y supuestos equivocados. Lo más grave es que éstos son contrarios al esquema de economía social de mercado, a pesar de que se sostiene que el propósito es perfeccionarla.

La primera fundamentación se basa en la responsabilidad del Estado de velar en forma especial por los intereses de grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. En relación con este argumento, es posible sostener que no es estrictamente necesario establecer regulaciones especiales para cautelar los intereses de grupos no organizados porque la supuesta desventaja de los consumidores surge de que constituyen grupos

DISCUSIÓN SALA

demasiado amplios. No olvidemos que consumidores somos los 14 millones de chilenos, y difusos. Por tanto, la organización para defender sus intereses tiene un costo muy alto.

La experiencia indica que la mayoría de las veces que el Estado dicta normas para proteger a los consumidores, termina protegiendo a sectores tales como trabajadores o empresarios, que forman grupos más pequeños y con más facilidades para organizarse y, por lo tanto, presionar en perjuicio de la protección de los consumidores. Un ejemplo es la mantención de aranceles aduaneros, que no protegen a los consumidores, sino a los trabajadores y empresarios, por tratarse de una transferencia de fondos desde los consumidores hacia las empresas.

El segundo fundamento del Ejecutivo, a pesar de que reconoce la economía abierta y competitiva y que la competencia regula la relación entre productores y consumidores y resguarda los intereses de estos últimos, apunta a que los mercados no son perfectos ni competitivos, básicamente por falta de información, y por tanto, deben regularse e intervenir mediante la acción del Estado.

Conviene decir que en una transacción comercial o en cualquier toma de decisiones se requiere la mayor información, y cada parte asignará valor a esa información en función de la mejor decisión.

La generación de información siempre tiene un costo, y el consumidor o quien tenga que tomar la decisión estará dispuesto a pagarlo, en la medida que esa información le reporte un beneficio mayor. El vendedor estará dispuesto a entregar esa información si el mayor precio obtenido le permite financiar su elaboración.

Por lo tanto, no puede argumentarse que los mercados no son competitivos o perfectos porque la información necesaria para su funcionamiento tiene costos importantes. Lo fundamental es que el propio sistema de mercados sea capaz de generar información, cada vez que su valor sea mayor que el costo de producirla.

El proyecto de ley, pretende obligar a los proveedores a entregar información a los consumidores, sin precaver que el perjudicado será el propio consumidor, a quien se traspasarán íntegramente los costos de la información. Por lo tanto, desincentiva el funcionamiento adecuado de los mercados.

Sin duda, los fundamentos también arrancan de un supuesto muy equivocado, cual es pensar o plantear que los consumidores están en permanente confrontación con los proveedores. Esto, que además demuestra una total desconfianza en el modelo de economía social de mercado, es falso, porque, como se ha dicho, la competencia y la libertad para acceder a los mercados son la mejor garantía de que los proveedores harán un esfuerzo permanente para entregar el mejor servicio y ganarse la preferencia de los consumidores y conformar su clientela, concepto básico para desarrollar la empresa en la economía de mercado. Entonces, no sólo no están en confrontación, sino que, por el contrario, son complementarios.

Para contrarrestar la supuesta confrontación que el proyecto supone, plantea el establecimiento de derechos para los consumidores. Sin embargo, más que

DISCUSIÓN SALA

establecerlos por ley o esperar que por esta vía se, asegure una mayor protección, se corre, el riesgo de que por su engorrosa aplicación la des protección del consumidor sea aún mayor. La mejor protección se le dará por la libertad de elegir entre muchas opciones, y esto se consigue con la competencia en mercados abiertos.

Ahora, basado en los fundamentos que he criticado, el Ejecutivo no sólo plantea el establecimiento de derechos para los consumidores, sino una serie de regulaciones e intervenciones por parte del Estado en una actividad de gran significación e importancia para el conjunto de la economía. El Estado, entonces, entra a jugar un papel tutelar al establecer que estos derechos son irrenunciables, y des conocer la capacidad de los consumidores para tomar decisiones libres frente al proveedor, de acuerdo con su propia conveniencia, obligándolo a ceñirse siempre a .los parámetros fijados por la ley.

La desconfianza en las personas que demuestra la autoridad económica patrocinadora del proyecto de ley revela, de paso, desconfianza en la economía social de mercado, que basa su éxito precisamente en la confianza en las personas.

Por otra parte, la entrega al Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, de funciones tutelares como la de realizar investigaciones en el área del consumo y de estudios por encargo de otras .personas o entidades públicas o privadas, cae claramente dentro del ámbito de competencia de la empresa privada. Es perfectamente claro el perjuicio que puede ocasionar a los agentes privados una acción que no tome los resguardos o la discreción necesaria-. Y no está lejana la publicación de los resultados de una investigación realizada por el Sernac respecto de las fábricas de cecinas, que no reunía los requisitos técnicos y que, por tanto, generó un daño muy importante a un sector de la industria alimentaria. .

Además, se entrega al Sernac la facultad de hacer de conciliador, con lo cual se le proporciona una herramienta de presión en contra de los comerciantes en la instancia de conciliación, pues .en caso de no llegarse a acuerdo entre las partes, el propio servicio tiene la facultad de apoyar y patrocinar al consumidor en el proceso judicial posterior.

Las exigencias a los proveedores de bienes y servicios que se establecen en cuanto a las condiciones en que deben esperar, encarecen los productos y evitan que el propio consumidor ponga la exigencia a través de sus preferencias, de acuerdo con sus necesidades. Coartan el derecho de elegir libremente.

Las exigencias establecidas para regular la, publicidad de los productos, en particular la prohibición de inducir a engaños por medio de la publicidad sobre los beneficios derivados de determinado producto, serán de difícil aplicación, porque los parámetros de evaluación son muy subjetivos y se prestarán para permanentes controversias.

Por otro lado, en muchos casos, los beneficios que otorga un producto dependen de parámetros circunstanciales y de características del propio consumidor. Un ejemplo muy típico de esto puede ser la venta de champú

DISCUSIÓN SALA

anticaspa, cuyo aviso publicitario, que le adjudica un determinado efecto a un producto, incurriría en engaño sólo para una fracción de los consumidores.

Junto a las normas anteriores, se pretende, garantizar a los consumidores que los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado están exentos de riesgo para la salud o su seguridad. Se cae aquí en un exceso al intentar dictar normas que regulen la comercialización de bienes peligrosos. Sin embargo, lo que se va a producir es una superposición con normas específicas vigentes y que regulan esta materia, como, por ejemplo, el Código Sanitario de los Alimentos.

Este proyecto también parece incluir a las empresas eléctricas de telecomunicaciones que están regidas por legislaciones generales, como la Ley General de Servicios Eléctricos; el decreto con fuerza de ley N° 1, de 1982; la propia ley N° 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; el Reglamento de sanciones en materia de energía eléctrica; el Reglamento de explotación de servicios eléctricos, y una frondosa legislación complementaria dirigida a asegurar la calidad del suministro y la continuidad de él. En consecuencia, tanta legislación paralela que recae en las mismas acciones o que virtualmente puede ser usada podrá convertir en ineficiente y contrario a su objetivo el presente proyecto, en cuanto a dar una solución rápida y expedita a los problemas de los consumidores.

Este proyecto, junto con ser contrario a la economía social de mercado por entorpecer la libre circulación de bienes, como ya se ha dicho, y restringir la libre competencia, es además atentatoria contra los intereses de los más pobres. Por ejemplo, en materia de créditos otorgados directamente por los establecimientos comerciales, introduce una serie de exigencias difíciles de cumplir de acuerdo con la naturaleza del mismo, ya que deberán entrar en costos administrativos o defenderse de los desequilibrios consagrados en sus preceptos, como definir anticipadamente la tasa de interés vencida y la tasa de interés moratoria, induciendo al comerciante a imponer las tasas máximas aceptadas, lo cual presupone la disposición del consumidor de no cumplir con el pago del crédito anticipadamente.

Del mismo modo, perjudicará a estas personas la desaparición del mercado de muchos productos de bajo precio y de menor calidad, lo que se producirá debido a que los oferentes no se atreverán a comercializarlos ante la imposición de estrictas garantías y fuertes responsabilidades frente al consumidor.

La fiscalización del cumplimiento de las normas de la iniciativa de ley se ejercerán siempre en los centros comerciales donde esté concentrada la mayor población, porque ésa ha sido siempre la tendencia de las entidades fiscalizadoras y, por ende, donde se produce la mayor cantidad de transacciones. Esto ocurre en los lugares donde concurren los consumidores con mayor capacidad económica, las personas que habitualmente no necesitan de una ley para ejercer sus derechos. Sin embargo, siempre resultará más difícil velar por el cumplimiento de las normas en sectores marginales, en poblaciones con escaso comercio y con menores posibilidades de ejercer esta posibilidad de elegir, la que también se da en los sectores rurales donde los

DISCUSIÓN SALA

consumidores carecen de información y de la suficiente cultura para ejercer libremente sus derechos. Estamos frente a un fenómeno que no sólo perjudica a los más pobres, sino que además favorece a los que más consumen, perdiendo el sentido de focalización del gasto público en materia de fiscalización.

Esto demuestra que el Gobierno no tiene confianza en una economía de libre mercado al pretender regular esta actividad económica para su mejor funcionamiento.

Asimismo, a través de otras acciones, el Estado deja en la indefensión a los más pobres. Por ejemplo, he evidenciado en mi distrito, en muchas oportunidades, que por medio de los Fosis se han entregado créditos para la instalación de negocios de abarrotes donde la comunidad se pueda abastecer a precios más baratos. La realidad muestra que es casi imposible que ese tipo de negocios pueda vender a precios más bajos que otros negocios similares, especializados en la materia y cuando lo hacen es porque están vendiendo productos de mala calidad y exponiendo a los pobladores a consumir sin la posibilidad de elegir.

Por lo tanto, el objetivo que persigue este proyecto de ley, cual es la protección de los consumidores y asegurar que tengan acceso a bienes seguros y de buena calidad, tiene un contrasentido en otras dependencias del Estado o gubernamentales, que estimulan o incentivan iniciativas que apuntan en sentido contrario.

No cabe duda de que la libre competencia de los mercados ha modernizado una actividad económica de la mayor importancia, abriendo cada vez más posibilidades a la población para ejercer sus derechos a elegir y a seleccionar los artículos de consumo. Cada vez son más los productos, bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores.

De la misma manera, se puede afirmar a los consumidores que son personas cada día más informadas y con mayor capacidad para ejercer sus derechos de consumidor.

Es necesario contar con un marco legal que asegure un mejor funcionamiento de los mercados, en especial a través de una entrega de información, de exigencias de rotulación, de exigir la exhibición de precios, de una educación hacia el consumidor y de sancionar a quienes contravengan esas disposiciones. Para eso, nos parece más adecuada el perfeccionamiento del actual cuerpo legal en vigencia, la ley N° 18.223, antes que crear una ley con tanta regulación e intervención por parte del Estado, donde éste pasa a: ejercer un rol tutelar contraria las principios económicas libertarias y de incentivo al sector privada.

En síntesis, este proyecto tiene un carácter muy definida, cual es representar el principios de organización tutelar del Estado sobre los consumidores, suponiendo erróneamente que un grupo de funcionarios sabe más que - las propias consumidores, con la cual no. sólo se produce un daré desmedro de las políticas libremercadistas y de incentivo a la empresa privada, sino que hace mirar al país hacia sistemas económicas probadamente fracasadas. En especial, en materia de control, aún el argumento de dictar-normas que vayan

DISCUSIÓN SALA

a proteger a los consumidores, se dieron situaciones que tuvieron, un nefasto efecto contrario. A modo de ejemplo, cito el caso de las JAP, de triste recuerdo para los consumidores chilenos, quienes, en vez de verse protegidas, se vieron enfrentados a la discriminación de la acción del Estado.

Por lo tanto, somos partidarios de perfeccionar la actual ley N° 18.223, en cuanto a mejorar las normas de información, de educación al consumidor. No consideramos necesario crear un cuerpo legal que regule tanto detalle de un mercado, que siempre será mejor regulado por los propios consumidores y por la posibilidad que existe de acceder a una libre competencia. En ese sentido, somos partidarios de trabajar sobre esta ley existente y, por consiguiente, de simplificar el presente proyecto.

Las múltiples indicaciones presentadas en el seno de la Comisión apuntaban justamente a mantener este criterio.

Como en la Comisión no encontramos acogida, y estamos cansados de que es el más conveniente para proteger a los consumidores, para el sano y exitoso desarrollo de la economía, nos abstendremos en la votación en general del proyecto de ley.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Latorre. Advierta que restan cinco minutos para el término del Orden del Día.

El señor LATORRE.- Señor Presidente si no termina mi discurso ahora, podré continuar con él en la próxima sesión.

El señor MELERO (Vicepresidente). Quedaría con el uso de la palabra para el inicio de la sesión próxima en qué se trate este proyecto.

El señor LATORRE. Señor presidente, resulta imposible responder en tan pocos minutos muchas de las inquietudes que se han planteado, principalmente por parte del Diputado señor Recondo. En oposición a la que se ha señalado en sus fundamentos, quiera manifestar que, sin duda, éste es un proyecto de ley que constituye una de las principales metas legislativas que se pueden proponer en el área económica durante este período legislativo.

Esta iniciativa tiende a establecer normas que garanticen las necesidades de información y, por otra parte, el grado de satisfacción que aspiran lograr los consumidores de un bien o servicio como resultado de una transacción comercial.

En el marco de una economía social de mercado es fundamental la existencia y funcionamiento de mercados verdaderamente competitivos. Sin embargo, en este ámbito se produce la que se ha denominado la asimetría en información entre proveedores y consumidores, en la medida en que unos y otros no tienen la misma información respecto de las características del mercado que los relaciona, constituyéndose este hecho en una de las principales trabas para el funcionamiento efectivo de un mercado competitivo.

DISCUSIÓN SALA

Este proyecto tiene por objeto posibilitar que efectivamente existan mercados competitivos en un ámbito importante para toda la población del país. Lo hace estableciendo normas que regulen la relación entre proveedores y consumidores, sin disponer a priori, como se ha insinuado, que exista una diferencia permanente de opinión o una confrontación entre consumidores y proveedores, sino partiendo de un supuesto que es indiscutible, cual es el que el proveedor, normalmente, tiene acceso a una información sobre calidad, precio, costo, forma de distribución, tipo de crédito o forma de pago que puede tener un bien o servicio, que es muy superior a la que en forma habitual posee el consumidor.

En definitiva procura complementar normas vigentes que han tendido, en el pasado, a evitar que a través de transacciones comerciales se pueda engañar o afectar el interés del consumidor.

Como se ha dicho en esta sesión, el tratamiento de este proyecto de ley en la Comisión fue no sólo extenso, sino que extraordinariamente enriquecedor, y en el que primó el consenso, tal como fue destacado por el colega Pérez, de Renovación Nacional. En ningún caso interpreta el sentir de la Comisión el hecho de que no se hayan acogido las distintas indicaciones planteadas por cada uno de los integrantes de la Comisión de Economía. Muy por el contrario, lo que no se acogió -quiero dejar constancia de ello, como respuesta a la inquietud del colega Recondo- fueron alrededor de 40 ó 50 indicaciones que se limitaban a proponer la eliminación del artículo tal o cual. Esas indicaciones, obviamente, no tuvieron acogida porque propendían a destruir un proyecto de ley que, en general, recoge muchas inquietudes razonables de los consumidores, que somos todos los chilenos, presentes hoy en el mercado de bienes y servicios.

Señor Presidente, con su venia quiero dejar hasta aquí mi intervención y retornarla en la próxima sesión.

El señor MELERO (Vicepresidente). Se ha cumplido el Orden del Día. Por consiguiente, el Diputado señor Latorre podrá continuar en la próxima sesión.

DISCUSIÓN SALA

1.5. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 325, Sesión 34. Fecha 05 de enero, 1993. Discusión general. Queda pendiente.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Primer trámite constitucional. (Continuación).

El señor HAMUY (Vicepresidente). En el Orden del Día, corresponde seguir ocupándose del proyecto relativo a los derechos de los consumidores. Los informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda fueron rendidos en la sesión anterior.

- El texto del proyecto está impreso en el boletín N° 446-03, y figura en el número 5 de los documentos de la Cuenta de la sesión 308., celebrada el 15 de diciembre de 1992.

El señor HAMUY (Vicepresidente). Ofrezco la palabra.

El señor KUSCHEL.- Pido la palabra.

El señor HAMUY (Vicepresidente). Tiene la palabra Su Señoría.

El señor KUSCHEL. Señor Presidente, Adam Smith, en su obra "Las causas de la riqueza de las naciones", decía: "No esperemos nuestro sustento de la generosidad del carnicero, del cervecero o del panadero; esperémoslo del cuidado que ellos tienen en su propio interés. No nos dirigimos a sus sentimientos humanitarios, sino a su egoísmo, y jamás les hablemos de nuestras necesidades, sino de las ventajas que ellos lograrán. Si exceptuamos a los mendigos, nadie quiere depender fundamentalmente de la generosidad de sus conciudadanos."

Nuestro sustento no debe depender de la generosidad; pero, ¿puede depender por completo de la mano invisible de Adam Smith? Economistas, filósofos, reformadores, críticos sociales, políticos y burócratas han dicho que no. El egoísmo hará que los vendedores engañen a sus consumidores; se aprovecharán de su inocencia e ignorancia para cobrarles un precio excesivo y para darles "gato por liebre". Además, se ha dicho que si se dejan libres las fuerzas del mercado, el resultado puede implicar a personas distintas de las directamente afectadas. Se puede afectar el aire que respiramos, el agua que bebemos, la salubridad de los alimentos que comemos. Se ha dicho que el mercado debe ser complementado por disposiciones tendientes a proteger al consumidor contra sí mismo y contra la avaricia de los vendedores, y para protegernos a todos de las consecuencias negativas de las transacciones del mercado.

DISCUSIÓN SALA

La gran pregunta es si las disposiciones que se dictan para combatir esos efectos y para complementar el mercado están bien orientadas hacia este objetivo o, si como pasa frecuentemente, "el remedio es peor que la enfermedad".

La historia de la intervención de las distintas autoridades en los mercados, especialmente en una o pocas industrias, es muy antigua y se pierde en el pasado. Algunos economistas la sitúan a partir de, 1970, y en forma masiva desde 1980 hasta ahora. Otros creemos que la intervención en los mercados se aceleró a partir de 1930 aproximadamente, provocando un frenazo en el crecimiento de la economía o una disminución del ritmo de este crecimiento.

¿Por qué relacionar estos dos procesos en circunstancias de que uno tiene que ver con las garantías de nuestra seguridad, la protección de nuestra salud, el mantenimiento de la limpieza del aire y del agua y el otro, con el grado de eficacia que alcanzamos en la organización y funcionamiento de la economía? ¿Por qué tendrían que entrar en conflicto estos dos aspectos? La respuesta es que, finalmente, todos los movimientos de las décadas del 40, 50, 60 Y comienzos del 70, en Chile, como el ecológico, de retomo a la tierra, hippie, de alimentación orgánica, de protección de los desiertos, de crecimiento cero, de "lo pequeño es bonito", antinuclear, verde, y contra el consumismo tienen como común denominador el ser movimientos anticrecimiento, Se han opuesto a los nuevos desarrollos, la innovación industrial, al uso creciente de los recursos naturales.

Los organismos creados como respuesta a dichos movimientos han impuesto elevados costos a un número cada vez mayor de industrias para cumplir requisitos estatales y burocráticos, cada vez más específicos y generalizados, Han impedido la producción o la venta de algunos productos y obligado a que se invierta capital con fines no productivos, en la forma indicada por los burócratas estatales.

Al preguntamos qué productos o servicios actuales son menos satisfactorios por haber mejorado poco en los últimos años, tendríamos que contestar: la salud pública, los correos: la educación, los ferrocarriles, de pasajeros y de carga, En cambio, si nos preguntamos qué productos han mejorado más, tendríamos que señalar los electrodomésticos, los computadores, vestuario, los supermercados, los centros comerciales,

Los bienes y servicios deficientes han sido producidos principalmente por el Estado, y los mejores, por empresas privadas, con escasa intervención estatal. Sin embargo, la población está bastante persuadida de que las empresas privadas producen artículos deficientes y que se necesitan funcionarios estatales que impidan a las empresas privadas ofrecer productos y servicios defectuosos y fraudulentos a precios inauditos a los vulnerables, confiados e ignorantes consumidores.

La intervención del Estado en el mercado está sometida a las leyes del mismo y no a las que se aprueban en el Poder Legislativo, Tenemos como ejemplo el de los ferrocarriles versus los automóviles, En Chile, Estados Unidos y todo el mundo los ferrocarriles se mantienen como un servido sumamente

DISCUSIÓN SALA

atrasado; en el caso de Chile, estamos en el nivel de 1940, en circunstancias de que los automóviles están al nivel de 1993, Mientras el gobierno de Estados Unidos subsidiaba el petróleo, la industria automotriz de ese país continuó fabricando y distribuyendo automóviles de alto costo e ineficientes en el consumo de gasolina; entre tanto Alemania y Japón se especializaban en automóviles pequeños y económicos, lo que terminó por marginar a Estados Unidos del mercado automotor.

Todo acto de intervención establece posiciones de poder, y tal vez por eso se procede a la intervención; pero la forma en que ese poder será utilizado y con qué propósito, depende mucho más de las personas que ocupen la mejor posición para controlarlo que de las intenciones y objetivos de los patrocinadores iniciales de dicha intervención, por ejemplo, los resquicios legales que conocimos en años anteriores se establecieron en la normativa jurídica con un propósito, y muchos años después otras personas las utilizaron con otra finalidad.

Estados Unidos, que tiene una economía de mercado desde hace mucho tiempo, ha creado, entre otras cosas, las siguientes instituciones "defensoras de los consumidores": Comisión interestatal de comercio, creada en 1887; Administración para alimentos y medicamentos, en 1906, que debemos recordar ahora por el caso de las uvas envenenadas de que fuimos víctimas los chilenos; Comisión para la seguridad de los productos de consumo; Administración para la seguridad de tráfico en autopistas; Agencia de protección del medio ambiente.

En la literatura y en los estudios que se han acumulado sobre ellas, hay casos divertidos vistos desde lejos, pero macabros para las víctimas, que muchas veces son como los consumidores de las uvas chilenas.

Se ha dicho que estas instituciones son como gatos que ladran. Han sido concebidas como gatos y terminan como perros, o las dos o tres cosas a la vez. "

Siempre existe la ilusión, el deseo y la creencia errónea de que el comportamiento de los organismos sociales se puede modelar a voluntad. Los reformadores piensan que la culpa es del hombre y no del sistema; que hay que echar a la gente mala y poner gente buena, en lo posible como uno.

Hay un tema, fascinante para distorsionar las ideas; por ejemplo, el del medio ambiente y la contaminación. Finalmente, en todos los casos de intervención es el consumidor el que termina pagando.

Hemos escuchado afirmaciones similares, por ejemplo, en la experiencia reciente nuestra, respecto de la tarificación eléctrica, aspecto en que finalmente también el consumidor paga todo. La amenaza de control y regulación de los precios es el único obstáculo importante para el desarrollo energético alternativo por parte de la empresa privada.

Se argumenta que los riesgos son demasiado grandes y que los costos de capital, demasiado elevados. Esto no es así. Asumir riesgos es de la esencia de la empresa privada. Los riesgos no se eliminan imponiéndolos al contribuyente en vez del capitalista.

DISCUSIÓN SALA

Es así como de Alaska a Estados Unidos se construyó un oleoducto, que demuestra que los mercados privados pueden movilizar inmensas sumas si los proyectos son prometedores. Recientemente, empresas privadas chilenas están involucradas en un proyecto gigantesco de transporte de gas desde Argentina, y es alentador que ello no nos sorprenda mucho, porque era algo impensable hace unos pocos años.

Los recursos de capital del país, no aumentan utilizando la recaudación de impuestos, sino el mercado de capitales para movilizados.

El fondo- del asunto es que, pase lo que pasare, los chilenos debemos pagada energía que, consumimos. Y pagaremos mucho menos en total y tendremos mucha más energía si pagamos directamente y somos libres de escoger; nosotros mismos, cómo emplear la energía, que si pagamos indirectamente por medio de impuestos e inflación y los burócratas nos dicen cómo, en qué y cuándo emplear la energía.

A medida que avanzamos por la vida, aunque sea sorda, ciega y mudamente, con los años nos damos cuenta de que la perfección no es cosa de este mundo. Siempre habrá productos y servicios deficientes, charlatanes, sinvergüenzas y timadores; pero, en conjunto, la competencia del mercado, si funciona, protege al consumidor mucho mejor que la alternativa ofrecida por los mecanismos gubernamentales que tratan de sobreponerse al mercado.

Como dijo Adam Smith, la competencia no protege al consumidor porque los hombres de negocios sean más bondadosos que los burócratas y los políticos, o porque sean más altruistas o generosos o incluso porque sean más competentes, sino porque el hombre de negocios tiene interés en servir al consumidor.

Si un comerciante ofrece artículos de calidad inferior o a precios más altos que otro, el consumidor dejará de comprarle; si vende artículos que no satisfacen su necesidad, no los comprará. Por consiguiente, los comerciantes buscan por todas partes aquellos productos y servicios, que satisfagan las necesidades y ejerzan atracción sobre el consumidor, y van tras éste cada vez con mejores alternativas, porque no podrán seguir en el negocio de hacerla.

Cuando el consumidor llega a la tienda, nadie lo obliga a entrar ni a comprar; es libre de irse o no a otra parte. Esta es la libertad de elegir, de vivir, de ser. Así como esto es bueno en la economía, también lo es en la política. Tendremos que ofrecer las mejores alternativas políticas; pero como los políticos hacemos las leyes, no creo que despachemos una legislación de defensa del elector.

No existe policía alguna que saque el dinero del bolsillo del consumidor para que pague algo que no desea o haga algo que no quiere. Pero se ha preguntado quién evitaría que las empresas privadas distribuyan productos adulterados o peligrosos, Costaría muy caro hacerlo, como lo demuestran los ejemplos del elixir sulfanilamida, la talidomida, las hormonas y otros, que constituyen incidentes históricos graves al respecto.

Naturalmente, se cometen errores y se generan accidentes. En el campo de las uvas, mi impresión es que las regulaciones las provocaron. La diferencia radica en que la empresa privada que comete un serio error puede verse

DISCUSIÓN SALA

obligada a cerrar; en cambio, un organismo estatal puede obtener, gracias a un yerro un presupuesto todavía mayor. Mientras las empresas privadas desaparecen si cometen errores, las oficinas públicas, frente a esa misma situación, consiguen más recursos para aumentar su burocracia y, eventualmente, no incurrir en más errores; pero la situación esa la inversa.

Puede haber casos imprevistos que provoquen efectos negativos; pero el Estado no tiene mejores medios para predecirlos que las empresas privadas. La única manera de impedirlos consistiría en detener el progreso, lo cual eliminaría la posibilidad de efectos favorables imprevistos, y ningún consumidor -entre ellos el que habla- es experto en todos los artículos que compra.

Si implementáramos excesivos controles llegaríamos a una situación en que eliminaríamos la totalidad de los efectos imprevistos negativos; pero en la realidad también se suprimirían los efectos imprevistos positivos, que impulsan el crecimiento económico.

Un burócrata "defensor", del consumidor; preguntaría, entonces, cómo juzgaría éste la calidad de productos y servicios complejos si no existiera un servicio nacional del consumidor como el propuesto. De acuerdo con la respuesta del mercado, el consumidor no tiene por qué juzgar por sí mismo; dispone de más bases para la elección. Una de ellas es el empleo de un intermediario.

En definitiva, todos los comerciantes e industriales son intermediarios al servicio del consumidor. La principal función del almacén, del supermercado o de cualquier local comercial consiste en controlar la calidad por cuenta del consumidor.

Ningún consumidor es experto en todos los artículos que compra, ni siquiera en los más triviales. Si adquirimos un artículo que resulta defectuoso, estamos más predispuestos a devolverlo al detallista al cual se lo compramos que al fabricante.

El detallista dispone de muchos más medios que nosotros para juzgar la calidad. Los distribuidores no son sólo eso, sino auténticas agencias de prueba, de control de calidad y de verificación para el consumidor.

Otro invento del mercado es la marca, la reputación, el prestigio, la seguridad y la confianza. Un distribuidor serio agrega valor a productos de fábricas y de plantas industriales más allá del que ellos poseen.

También se están desarrollando, en forma automática laboratorios u oficinas privadas de certificación y control de calidad .para una gran gama de productos y servicios. Se editan revistas, publicaciones y estudios, aunque se ha comprobado en Europa y Estados Unidos que sólo un 2 por ciento de los consumidores está dispuesto a pagar por estos servicios especializados de control del consumidor. Debe ser porque la mayoría, el 98 por ciento de los consumidores, obtiene la orientación y la información que desea y está dispuesta a pagar por ello de manera distinta. .

El funcionario nos dirá ahora que la publicidad manipula al consumidor. Al respecto, hay muchos ejemplos de fracasos publicitarios, no sólo en

DISCUSIÓN SALA

aspectos económicos, sino también, como lo supimos en Chile, en franjas televisivas.

La realidad parece ser que el público tiene gustos distintos a los de los críticos. Pero si la publicidad es engañosa, qué es preferible: ¿No hacer publicidad o que el Estado ejerza un control sobre la misma?

Entre las empresas privadas existe competencia. Un publicista puede competir con otro; esto es más difícil con el Estado.

También .el Estado hace publicidad o "informa". El ejemplo de las uvas es útil para ilustrar este aspecto.

El peligro más importante para el consumidor es el monopolio privado o estatal. Su protección más eficaz es la competencia libre a nivel nacional y la libertad de comercio a nivel mundial.

Se protege al consumidor de la explotación a que puede someterlo un vendedor, mediante la existencia de otro vendedor a quien comprarle y que está impaciente por venderle.

Finalmente, la educación general, como personas, ciudadanos chilenos, juega un rol muy importante.

En Renovación Nacional estamos por la expansión de las libertades, personales y su proyección en todos los campos de la actividad económica, social y política.

Postulamos una democracia liviana, realmente eficiente, cercana. No quiere más una democracia pesada, con impuestos altos, demasiadas oficinas y reparaciones públicas, demasiado centralismo; que retire recursos de las regiones donde tenemos compatriotas que quieren consumir, pero también desean ahorrar, invertir y crear en sus respectivas regiones y en Chile.

Los impuestos altos afectan no sólo al país, sino también a los consumidores. Sacan recursos de la asignación por mercado para ser asignados o distribuidos con criterios distintos. Así, su utilización pierde eficiencia y, en último término, reduce la inversión y el crecimiento.

Por otra parte, los impuestos en Chile tienen el efecto centralizador e hipertrofiador de Santiago, que, contando con el 40 por ciento de la población, invierte y gasta alrededor del 85 por ciento de lo que se invierte y gasta en Chile. Esto, evidentemente, afecta al consumidor.

Otro aspecto que afecta al consumidor y que no se menciona en el proyecto del gobierno es la cantidad de trámites burocráticos que se exige para que existan empresas que compitan y entreguen productos y servicios alternativos cuando una empresa establecida no lo hace en forma adecuada. Nos oponemos a que las uniones comunales de juntas de vecinos se encarguen de la defensa del consumidor, la, que no tiene nada que ver con las funciones de tales juntas, ni con los intereses de los consumidores.

También deseo referirme a una situación local de Puerto Montt. El comercio ambulante, a vista y paciencia de las autoridades, está experimentando auge. Mientras se conversa de participación, de comprensión, se elude la normativa comercial existente relativa a salud y al uso de espacios públicos. Ahí sí que hay un problema pendiente de defensa del consumidor y de los ciudadanos.

DISCUSIÓN SALA

Por estas razones, pensamos que mejor que la burocracia o que las oficinas, la competencia, el propio afán de las empresas por atender bien a la ciudadanía, en suma el mercado, garantiza mejor que cualquier oficina el buen funcionamiento de una economía.

Por estas razones, nos opondremos al proyecto.

He dicho.

El señor HAMUY (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE. Señor Presidente, los Diputados demócrata cristianos somos partidarios del proyecto de ley en discusión. Lo hemos impulsado, porque se trata de una materia importante, quizás una de las de mayor significación que despacharemos en el actual período legislativo, como es la relativa a los derechos de los consumidores.

Como se ha indicado, el proyecto, enriquecido, es fruto del trabajo realizado en el seno de la Comisión de Economía sobre la base de dos textos: uno presenta: uno por el Ejecutivo, y otro, del cual soy autor con el apoyo de otros parlamentarios.

Su importancia fundamental radica en la posibilidad de hacer valer los derechos que corresponden a todos los consumidores y en el alcance general, universal, de su ámbito de beneficios, puesto que establece derechos y condiciones para toda la sociedad, para todos los chilenos, en su calidad de consumidores.

Debe ser uno de los pocos, si no el único proyecto que despacharemos, que beneficia a toda y no a una parte de la población. Por ello destaco su significación.

Además, estamos llenando un vacío jurídico que se apreciaba cada día más fuertemente en nuestro ordenamiento, con un texto legal que nos ubicará entre los países que por su desarrollo, requieren hacer participar a los ciudadanos en las grandes decisiones, y que en el desarrollo del proceso de consumo se impone en los casos de una sociedad libre con una economía abierta.

La necesidad de avanzar en la legislación sobre derechos de los consumidores responde no sólo a condiciones de abusos o de frustraciones que a veces se puedan cometer, sino también a la necesidad, de adecuarse a la abundancia y complejidad del otorgamiento de servicios y ofrecimiento de bienes que se producen en un mercado claramente en expansión. Ante esta realidad, es necesario que el consumidor juegue un rol de equilibrio junto al productor, al comerciante o al intermediario. .

Esta búsqueda de equilibrio se hace necesaria con mayor razón con el descubrimiento constante de nuevos productos, la puesta en práctica de modernos, y sofisticados métodos de fabricación, el desarrollo de la publicidad y la aparición de nuevos métodos de venta de productos.

DISCUSIÓN SALA

Tenemos que garantizar los derechos de los consumidores respecto de las activas prácticas comerciales, las creativas cláusulas contractuales y los nuevos créditos de consumo. Se trata de corregir el desequilibrio de poder real que podría darse, y que en muchos casos ocurre, entre productores y consumidores. Con esta nueva legislación pretendemos que exista una buena educación, una buena formación de los consumidores para que éstos, debidamente informados, puedan utilizar en mejor forma sus recursos, escoger más libremente entre los diferentes productos o servicios que se ofrecen en el mercado, ejercer efectivamente alguna influencia sobre los precios de los bienes y contribuir con su participación responsable en el mercado, a una mejoría de la calidad de los bienes o servicios que se ofertan.

En este sentido, en el proyecto en discusión podemos encontrar cinco criterios básicos en los que se enmarcan los derechos enunciados:

a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad en el consumo de bienes.

b) El derecho a la; protección de los legítimos intereses económicos.

c) El derecho a una justa reparación cuando el consumidor considere vulnerados sus derechos.

d) El derecho a una adecuada información y educación del mercado de bienes y servicios.

e) El derecho del consumidor a ser escuchado ante las instancias correspondientes respecto de la protección de sus legítimos intereses.

Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deben reunir las condiciones indispensables para no poner en peligro la salud y la seguridad de la población. Si por su naturaleza algunos de ellos implican riesgos para la población, éstos deben ser conocidos por los consumidores a través de los medios apropiados.

Los consumidores requieren de protección y prevención contra aquellas enfermedades o dolencias causadas por productos o servicios defectuosos que encontraren en el mercado.

En el caso de los alimentos, en el proyecto se establece una clara regulación, a fin de evitar que a los consumidores se les venda productos alterados o contaminados. También se regula la situación de aquellos que en contacto con medio ambiente inadecuado o por su manipulación desde el Proceso de producción hasta el de consumo, puedan afectar la salud y seguridad de los consumidores.

Por otra parte, el derecho a protección de los intereses económicos busca la forma de defenderse de eventuales abusos de poder en la venta de productos, en los contratos-tipo, establecidos unilateralmente; contra la exclusión abusiva en los contratos de derechos esenciales, en las condiciones abusivas del otorgamiento de los créditos, en las demandas de hecho para pago de mercaderías y en los métodos de venta, a veces agresivos.

Se requiere que el consumidor tenga garantías suficientes para protegerse de productos defectuosos o de servicios insuficientes. .

El proyecto que hoy consideramos también consagra normas para evitar alguna forma de publicidad abusiva o tramposa, tanto visual como auditiva,

DISCUSIÓN SALA

que pueda inducir a error en la adquisición de un bien o en el otorgamiento de un servicio. Se estimula así crear una publicidad que afirme la veracidad de lo que se ofrece al público consumidor.

También se establece que todas las informaciones consignadas en etiquetas o envases deben, necesariamente, ser exactas.

Los consumidores deben tener las garantías suficientes para que en la adquisición de un bien de consumo durable se garantice, además, un servicio técnico que los repare.

En nuestro proyecto de ley hemos incluido normas que regulan el otorgamiento y cobro de los créditos que se conceden en adquisición de bienes y servicios.

Entre las disposiciones esenciales aprobadas se pone término, claramente, a la práctica abusiva del cobro de intereses sobre intereses, muy común en algunos sectores. .

Otro de los principios que se norman es el relativo a la información a los consumidores y a su educación como tales, porque consideramos esencial que para adoptar una buena decisión al adquirir bienes o requerir servicios se disponga de una información suficiente que permita conocer las condiciones y características esenciales del bien o servicio que se ofrece: su naturaleza, calidad, cantidad, precios y condiciones de venta.

Señor Presidente, es indispensable reiterar que el proyecto sobre derechos del consumidor constituye una necesidad, ineludible para nuestro país, fundamentalmente porque en una economía social de mercado, como la actual, es necesario realzar los principios de participación que deben tener los consumidores en el proceso económico.

Este tipo de legislación, además tiene efecto práctico sólo en una sociedad libre. No podría dictarse una ley de derechos del consumidor en sociedades de control económico estatal o en sociedades totalitarias, puesto que esos regímenes son inherentes a la carencia de participación popular en las decisiones políticas, tales como se da para los consumidores en el uso legítimo del reconocimiento y aplicación de sus derechos.

Por otro lado, desde el punto de vista de los derechos de los consumidores, nos colocaremos a la altura de la legislación de los países más avanzados en la aplicación de economías abiertas, con una gran participación social en las decisiones económicas.

Quiero recoger la crítica de que, con este proyecto, estaríamos vulnerando las relaciones que deben darse en una economía social de mercado. Por el contrario, en países como los de la Comunidad Económica Europea, en las naciones de Europa en general y en Estados Unidos, estas leyes se generaron hace muchos años y se siguen dictando disposiciones importantes. Así, con fecha 4 de diciembre, el Presidente Bush anunció la aplicación de normas que obligan a que prácticamente todos los alimentos elaborados lleven etiquetas científicamente comprobadas que informen al consumidor sobre su contenido, situación que está considerada en nuestro proyecto de ley.

Los funcionarios de la Administración norteamericana señalaron, el 2 de diciembre, que cuando las nuevas normas entren en vigencia, todos los

DISCUSIÓN SALA

comestibles deberán llevar una etiqueta de formato uniforme sobre su contenido. Dicha medida se ha impuesto en aquel país y tiene como propósito evitar confusiones al consumidor en el momento de elegir un producto.

Tanto el Presidente Bush como sus asesores, en particular el Secretario de Salud norteamericano, han dicho: "La torre de Babel de las etiquetas de alimentos ha sido derrumbada, y los consumidores norteamericanos son los beneficiados."

¿Quién con un mínimo de criterio podría acusar a la Administración Bush de ser estatista?

Queremos insistir en los efectos positivos que el proyecto tendrá para nuestra economía.

Por un lado, habrá mayor transparencia en el mercado de venta o transacciones de bienes y servicios. El productor, importador, comerciante o intermediario podrá dedicarse libremente a la actividad económica que quiera sólo garantizando que su actividad no generará riesgos para la población. Podrá vender al precio que quiera, pero éste deberá ser claramente informado al público consumidor. Podrá ofrecer garantías para sus productos o transar los servicios y entregar las que él estime adecuadas; pero deberá detallar en qué consisten tales garantías y precisar su vigencia. Podrá recurrir la publicidad que estime conveniente, pero deberá responder de la calidad y de la veracidad de lo que está publicitando.

Además, estamos avanzando en la consecución del propósito de evitar el abuso que una minoría pueda cometer en contra de los consumidores.

Estoy seguro de que, al tenor del contenido de esta ley, habrá mayor toma de conciencia en la necesidad de establecer relaciones reales y de equilibrio entre el productor, comerciante, importador y consumidor.

La transparencia en el mercado del rol que deberá jugar el consumidor a través de esta ley, incentivará a masificar aún más a los productos que los proveedores diligentes, probos y responsables van a ofrecer. Elevará y perfeccionará la calidad de dichos productos y la eficiencia de los servicios que se ofrecen al público, todo lo cual redundará en ventajas claras para nuestra economía.

Antes de entrar a los aspectos más relevantes del proyecto, quiero recoger otras críticas que he leído y escuchado en los últimos días.

Estas posiciones críticas han proveído fundamentalmente de la Cámara de Comercio Detallista y de Sideco, institución que, junto con Asimet, la Confederación de la Producción y el Comercio Sofofa, Conupia, el Servicio de Salud del Ambiente, la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, el Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos, etcétera, fueron escuchadas en nuestra Comisión, y sus documentos con proposiciones -que nos merecen el máximo de respeto- se recogieron mayoritariamente en este texto legal.

Aunque con respecto a sus posiciones, creo que, a lo mejor, no tuvieron tiempo suficiente para reflexionar sobre el texto del proyecto en informe, el cual, a raíz de las discusiones al interior de la Comisión de Economía, ha sufrido importantes adiciones en relación con las iniciativas originales. En particular, he tenido especial interés en conocer la posición de las

DISCUSIÓN SALA

organizaciones empresariales o de base y por ello, asistí a todas las reuniones o eventos a qué fui invitado y, por supuesto, a varios encuentros con representante de la Cámara da Comercio Detallista y. de Sideco.

Se indica que los comerciantes y los empresarios estiman inadecuado incluir en esta ley un capítulo particular relativo a las organizaciones de consumidores.

Como podrá apreciarse en la lectura del texto legal informado, la Comisión de economía no incluyó un capítulo de la naturaleza indicada, pues lo estimó innecesario dada la posibilidad de libre asociación que nuestro ordenamiento jurídico vigente permite. De manera que no existe fundamento para dicha crítica así lo manifestamos, como posición nuestra, a las organizaciones empresariales en los encuentros aludidos.

Se sostiene que las multas serán a beneficio del Sernac y que se habría modificado su destino original, el cual era a beneficio municipal. Esto no es exacto, puesto que se trata de multas por incumplimientos o sanciones legales nuevas, que no existían, y que, por tanto, no podían haberse destinado antes a beneficio, municipal.

A través del proyecto de ley se pretende que el producto de las multas permita al Sernac realizar las tareas de educación, de información y de orientación del consumidor. No obstante ello, creo que en la Comisión estamos dispuestos -al menos el Diputado que habla- a considerar otras alternativas para el destino de los fondos provenientes de la aplicación de estas multas por infracciones a la ley.

Discutimos mucho sobre el particular y finalmente en forma mayoritaria llegamos a la proposición que he formulado.

Podremos estudiar una alternativa mejor durante el segundo informe del proyecto en la medida en que no se altere su propósito central de informar e instruir adecuadamente al consumidor en el mercado de bienes y servicios que él requiere.

Podría ser que este financiamiento vaya también a las juntas de vecinos con el mismo propósito u otro. Hemos conversado con algunos señores Diputados para que, en compromiso, de consuno con las organizaciones gremiales, se formulen indicaciones respecto de este artículo y del número 20, para rediscutir en la Comisión algunos planteamientos que se han hecho al respecto.

También se ha dicho que transformaremos al Sernac en una nueva Dirinco.

Categoricamente afirmo que no. Semejante aseveración no me la explico sino en función de un alto contenido de injusticia que constituya un juicio político sectorial

El proyecto entrega al Sernac funciones básicas, informativas, educativas y de orientación a los consumidores. Asimismo, las juntas de vecinos tendrán un rol asesor y orientador respecto de su tarea; no serán fiscalizadoras ni ejecutivas en sus acciones.

Espero que esta explicación despeje algunas dudas existentes, sin perjuicio -repito- de que estamos dispuestas a conversar sobre esta materia

DISCUSIÓN SALA

can todos los interesados que deseen conocer detalladamente las partes que se han hecho al proyecto.

Finalmente, quiero destacar los aspectos específicos más importantes del proyecto.

En su título I establecemos las definiciones centrales respecto de los consumidores y de los proveedores. .

Los consumidores son "las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios de cualquier naturaleza,"

Los proveedores son "las personas naturales o jurídicas, de carácter pública o privada, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobra precio o tarifa".

Otro aspecto importante de la ley son las derechos básicas de los consumidores, consignadas en el Título II:

El derecho a la libre elección del bien o servicio,

"El acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condición de contratación y otras características esenciales de los mismos.

"El no ser discriminada arbitrariamente por parte de proveedores de bienes o servicios.

Derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios y a la protección de la salud.

"La reparación o indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.

El derecho a la educación para el consumo.

"El cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley."

En cuanto a las juntas de vecinas, en el artículo 5º proponemos el texto que leeré a continuación:

"Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinas, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto a los consumidores, lo siguiente:

"Asesorados ante las autoridades administrativas; representadas colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos; informarlos y capacitarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos; recopilar, laborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigación en el área del consumo."

¿Cuáles son las obligaciones fundamentales de proveedor?

Señalamos: "En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente las repuestas empleadas y el precio de las mismas, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así se conviniere.

DISCUSIÓN SALA

"Cuando se expendan productas con alguna deficiencia, usados a refaccionadas, a cuando se ofrezcan productas en cuya fabricación a elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa tal, circunstancia al consumidor y se dejará constancia de ello en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas; boletas o documentos respectivos.

"Queda prohibido entregar vales, fichas o mercancías como "vuelos" o saldos a favor del consumidor en lugar de moneda de curso legal.", con lo cual pondremos atajo a un abuso que se ha generalizado en, algunas partes.

"No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario." Se trata de la situación generada en lo que se denomina "letra chica de los contratos"

Asimismo, no producirán efecto alguno en dichos contratos las cláusulas o estipulaciones que establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

Las estipulaciones tampoco producirán efecto cuando "pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no les sean directamente imputables," o cuando "comporten renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores.", los cuales son irrenunciables.

En el artículo 16, el proyecto señala que "el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) "Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b) "Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones, del rotulado.

c) "Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado.

d) "Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

e) "Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que afectan el normal uso del bien.

f) "Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se, destine.

g) "Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a los que en ellos se indique."

DISCUSIÓN SALA

El artículo 19 previene: "Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause ,menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio."

Respecto del destino de las infracciones, en el inciso final del artículo 20 preceptuamos que "El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Servicio Nacional del Consumidor, organismo que las aplicará - quiero realzar esto, porque, es parte importante de la crítica que se hace- a programas de educación e información de materias vinculadas al consumo." No hay otra facultad que este proyecto le confiera al Sernac en relación al destino de las multas.

Según el artículo 25, (Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles."

Así terminaremos con las ventas de mercaderías con códigos, sin que el público consumidor conozca los precios previamente, antes de llegar a las cajas de pago.

El artículo 26 dispone: "La información básica comercial de los servicios de los productos de fabricación nacional o de precedencia extranjera, sus etiquetas, envases, empaques y las garantías, como también la publicidad y difusión de los mismos, deberá ser en idioma castellano; en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

El artículo 27 establece: "Quedan prohibidas las expresiones "Producto de Exportación", "Calidad de Exportación" o cualquiera otra similar que lleven a entender que existe una calidad destinada al mercado interno y otra para el mercado externo.

"Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas."

Indicamos, además, en el artículo 3º, que "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

"En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercadería que ellas come prende,..."

Respecto de las ventas de crédito -muy importantes para un grueso público consumidor-, precisamos que "En toda operación de consumo en que

DISCUSIÓN SALA

se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

"El precio al contado del bien o servicio de que se trate.

"La tasa de interés mensual vencida que se aplica, la que deberá quedar señalada en forma explícita en los documentos respectivos.

"El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y

"El monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad."

Con el número 35 se consigna una disposición muy importante, esperada desde hacer muchos años por un grupo de chilenos que señala: "Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos-por adelantado, salvo acuerdo en contrario. Se elimina la posibilidad del cobro de intereses sobre intereses.

El señor MELERO (Vicepresidente). Señor Diputado, ha terminado el tiempo de su primer discurso.

Solicito el asentimiento de la Sala para que ingrese el Director del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, don Luis Sánchez Castellón. Se encuentra presente el Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Si le parece a los señores Diputados, así se acordará.

Acordado.

En el tiempo de su segundo discurso, puede continuar el Diputado señor Dupré.

El señor- DUPRE.-señor Presidente, el artículo 40 del proyecto expresa: "En las prestaciones de servicios dirigidos al público en general, no se podrá establecer preferencia o discriminación arbitraria alguna respecto a los solicitantes, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión u otras prácticas similares." .

El artículo 41 prescribe que "los proveedores de servicios tendrán la obligación de consignar en la respectiva boleta o factura por los trabajos efectuados, las partes, repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado." Respecto de la protección de la salud, el artículo 46 dispone que cuando "la peligrosidad de un servicio o producto, o la toxicidad de este último, en niveles considerados como nocivos para la salud y seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor, o del prestador del servicio," según sea el caso.

A mi juicio, estos son, quizás los aspectos más importantes consignados en el proyecto.

Pido disculpas por la extensión de mi intervención, pero ello se debió al alto interés que he tenido en legislar sobre esta materia, y porque se trata - como lo dije al comienzo- de uno de los pocos proyectos que despacharemos durante nuestro período legislativo, que beneficiará a todos los chilenos, en su calidad de consumidores.

DISCUSIÓN SALA

La Cámara deberá reconocer en todos los miembros de la Comisión de Economía -opositores y gubernistas- su contribución en el despacho en general de un buen proyecto, que tendrá, sin duda, efectos positivos en la comunidad.

Como Diputado de Gobierno y coautor del proyecto en particular quiero reconocer el aporte que, a esta iniciativa, significaron muchas indicaciones de los Diputados de Oposición señores Recondo; Pérez, don Juan, y don Ramón, y Kuschel, y obviamente de mis colegas de la Concertación. .

Proponemos a la Cámara la aprobación de un buen proyecto de ley que, repito, significará beneficios al desarrollo de nuestra economía y, en especial, salvaguardará derechos de los chilenos.

La Democracia Cristiana apoya el proyecto de ley y lo votará favorablemente para su aprobación en general.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORREJ Señor Presidente, quiero completar la intervención que sobre el proyecto inicié en la sesión anterior y que fue interrumpida precisamente por el término del Orden del Día.

No quiero extenderme en consideraciones que, indudablemente, serán materia de análisis en la discusión particular.

Quiero destacar, en la forma más breve posible, aquellas ideas que, en mi opinión, justifican legislar sobre el tema y, asimismo, aprobar en general el proyecto que debatimos.

Como Presidente de la Comisión de Economía, debo señalar que todos sus miembros se dedicaron exhaustivamente al estudio de esta iniciativa. Escuchamos las opiniones de sectores representativos, no sólo de los consumidores, sino también, y muy especialmente, de aquellas agrupaciones del comercio a nivel nacional como de empresas del sector productivo, que expresaron su interés en que sus opiniones quedaran documentadas en el trabajo de nuestra Comisión.

Conocimos el pensamiento de la Cámara Nacional de Comercio de Chile, de la Asociación Gremial de Dueños de Establecimientos Comerciales' -Sideco-, de la Confederación del Comercio Detallista de Chile, de la Sociedad de Fomento Fabril, de la Asociación Chilena de Defensa del Consumidor, de la Organización Internacional de Uniones de Consumidores -Iocu- y de innumerables personeros que documentalmente, en nuestra Comisión, opinaron respecto de la constitucionalidad del proyecto y de la participación del Estado en el funcionamiento de este mercado que juega un rol tan importante en el desarrolló de nuestro país.

Como me referiré fundamentalmente a un planteamiento de orden general, "reiteraré ahora algunas ideas relacionadas con el problema de fondo. Recogimos la opinión de todas las instituciones que expresaron, respecto del proyecto, una plena adhesión a lo que significa el funcionamiento de una economía' social de mercado.

DISCUSIÓN SALA

El punto de discusión está en cómo se logra que, efectivamente, en este tipo de economía, la relación entre el proveedor y el consumidor genere un mercado competitivo.

Dijimos en la sesión pasada que aquí se producía el fenómeno de que el consumidor muchas veces accedía a este mercado con una información deficitaria respecto de cuándo puede exigir la calidad, la condición de ventas, el precio final de un producto determinado, y que, en consecuencia, para que este mercado efectivamente fuera competitivo, era fundamental la existencia de una legislación que garantizara al consumidor la información básica.

El problema de fondo está planteado en estos términos.

En nuestro país nadie puede sostener que la posición del consumidor en relación con un producto, sea simétrica con la de aquel que lo comercializa. Entre los comerciantes hay una gama muy amplia de situaciones que debemos advertir con prudencia y cuidado, pues no todos tienen las mismas condiciones para su desarrollo.

No cabe la menor duda de que en la relación consumidor-proveedor, el consumidor requiere de acceso a información más integral que la que se le ofrece hoy.

Se plantea, entonces, el rol del Estado en esta materia.

Sobre este punto, intervine en la sesión pasada y quisiera completar algunas opiniones.

El rol del Estado, especialmente en materia económica, implica precisar lo que la sociedad espera de los órganos públicos en el área de que se trate, que en el caso de nuestra preocupación de hoy, dice relación con la actividad económica, en el nivel del consumidor.

En esta perspectiva, debemos reconocer que en nuestro país existen expectativas crecientes de información sobre la forma en que operan los mercados, especialmente de los productos y servicios de consumo masivo, así como sobre las características y calidades de esos mismos bienes y servicios.

En este aspecto la experiencia chilena carece de historia. Nuestra concepción económica, predominante por décadas, otorgaba al Estado un rol rector y ejecutor de la mayor importancia. En tal contexto, el consumidor se vio limitado a un papel de simple receptor final de la actividad productiva y económica general, careciendo de toda relevancia como agente integrante del proceso productivo.

Surgió así un sistema de intervención estatal, de tipo proteccionista, cuyo objetivo básico consistía en asegurar el abastecimiento regular de bienes y servicios de consumo habitual y a costo accesible. Los estancos de bienes y la fijación de precios o de márgenes de comercialización fueron claros ejemplos de esta concepción del rol del Estado y del escaso papel económico asignado al consumidor.

El requerimiento actual, por el contrario, es de información, lo que se busca ahora, a diferencia de lo que fue la experiencia del pasado, es lograr un consumidor activo, que conozca los productos de los que hace uso y los mercados en que ellos se transan, con el objeto de que tome sus decisiones

DISCUSIÓN SALA

económicas personales, contando con un adecuado nivel de información para optimizar los resultados de dicha decisión.

Estimamos necesario que, para asumir esta tarea, se perfeccionen los mecanismos institucionales de carácter público o privado y que éstos se aboquen en forma preferente a la recopilación, análisis y difusión de la información adecuada y relevante para el consumidor nacional. En este sentido, reconocemos la labor desarrollada por el Servicio Nacional del Consumidor. Los esfuerzos desplegados por esta institución y los resultados obtenidos, nos parecen en general satisfactorios.

Es necesario resaltar que, como sociedad, debemos analizar este tema, cometido que aún se encuentra pendiente, y recoger, sin apasionamientos, prejuicios o ideologismos artificiales, nuestra experiencia actual y pretérita sobre el modo en que se han desenvuelto en el mercado sus agentes más relevantes; proveedores, consumidores y, desde luego, el Estado.

Es preciso reconocer que a nivel de nuestra población, esta evolución, que estimamos positiva, sólo ahora comienza.

Será necesaria aún una larga evolución para que dejemos atrás las actitudes pasivas que, como consumidores, hemos ejercitado por largos años. Por lo demás reflejo de esta actitud ha sido la existencia de un aparato estatal fundamentalmente fiscalizador y sancionador de conductas atentatorias contra el modelo de desarrollo económico que impera en nuestro país.

Las amplias facultades de que, en su época, gozaron la Superintendencia de Abastecimientos y Precios y la Dirección de Industria y Comercio, constituyen claros ejemplos de lo que estamos indicando.

Frente a esa visión del rol del Estado, -actualmente se abre paso una concepción más abierta, pero no menos decidida, en que la subsidiariedad, se ha transformado en un concepto activo y dinamizante de los mercados internos.

En efecto, hoy somos testigos de un Estado que privilegia la divulgación de información destinada a facilitar las decisiones económicas de la población, haciendo resaltar por igual los méritos y debilidades de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Con este objeto, resulta imprescindible fomentar la labor del Estado como instancia actualmente existente, que conjuga la voluntad de adoptar las decisiones necesarias para perfeccionar la transparencia de los mercados, con la capacidad técnica y económica para reunir y difundir información económica útil para el consumidor; la que éste no puede proporcionarse por sí mismo. No obstante, debemos destacar que el desarrollo creciente de estos objetivos pasa también por una aproximación y confianza crecientes entre los agentes económicos involucrados.

Proveedores, consumidores y el propio Estado deben entender que, más allá de las diferencias legítimas que pueden existir entre ellos, forman parte de un mismo proceso productivo y de satisfacción de necesidades, en que unos y otros se necesitan mutuamente para desarrollar sus propias actividades y para obtener los beneficios particulares que cada uno de ellos espera de su actividad económica.

DISCUSIÓN SALA

Es precisamente en esta línea donde tiene sentido este esfuerzo por perfeccionar el sistema legislativo que establece los derechos de los consumidores. Es en esta línea en que se le ha dado forma a un proyecto de ley que, en nuestra opinión, después de un arduo trabajo en la Comisión de Economía, ha sido perfeccionado, recogiendo, en gran medida, los planteamientos hechos por aquellas instituciones que quisieron entregar su parecer en nuestra Comisión.

Respecto de las opiniones -vertidas en la prensa de los últimos días, deseo señalar lo siguiente:

En los documentos entregados a la Comisión por la Confederación del Comercio Detallista de Chile, se establece que los representantes oficiales del comercio, concurrentes a una convención realizada por ellos, y previa consulta a sus bases, se pronunciaron en contra de la constitución de asociaciones de consumidores. Dicho planteamiento fue recogido por mayoría en nuestra Comisión, pero ellos se pronunciaron públicamente en contra de la constitución de tales asociaciones, que estiman -confrontacionales, porque existen juntas de vecinos, centros de madres, juveniles, deportivos y otros, en que cabe perfectamente la participación comunitaria en esta materia.

- *Manifestaciones en Tribunas.*

El señor MELERO (Vicepresidente).Hago presente a la tribuna que está absolutamente prohibido cualquier tipo de manifestaciones.

Puede continuar Su Señoría.

El señor LATORRE.- Hay quienes piensan que esto es mentira; pero tengo el documento firmado por la referida Confederación, que dice textualmente:

"Los representantes oficiales del comercio, concurrentes a esta Convención, previa consulta a sus bases, se pronuncian en contra de la constitución de asociaciones de consumidores, que se estiman confrontacionales, existiendo, además, juntas de vecinos, centros de madres, juveniles, deportivos y otros, en que cabe perfectamente la participación comunitaria en ésta y otras materias."

En la Comisión de Economía recogimos esta inquietud.

Nos pareció perfectamente razonable conceder el mayor espacio a la reflexión respecto de una eventual legislación que de vida legal a las llamadas asociaciones de consumidores. El Diputado señor Dupré se refirió al punto y quiero ratificarlo.

Nosotros acogimos esa inquietud. Si la actual legislación sobre juntas de vecinos señala expresamente que estas agrupaciones tienen la posibilidad de opinar, al incorporar en este proyecto una referencia directa a ese rol eventual de la junta de vecinos sólo se reproducía una disposición de dicha legislación.

No obstante, nos parece razonable conversar y discutir nuevamente sobre el mejor mecanismo para que no sólo los consumidores puedan exigir que se actúe de acuerdo con la legislación vigente, sino también para que el propio comercio pueda, organizadamente, tener facultades legales para

DISCUSIÓN SALA

defender a sus afiliados a través de sus cámaras o asociaciones con personalidad jurídica vigente, como lo planteaban en el documento a que acabo de hacer referencia.

Creemos, en consecuencia, perfectamente razonable, en el marco de una economía social de mercado, que, con un cuerpo legal como el que estamos discutiendo, se mejore la existencia de mercados verdaderamente competitivos y transparentes.

Para finalizar quiero decir que no deja de parecerme extraño que, hoy, algunos parlamentarios se hayan pronunciado en contra de este proyecto en general, en circunstancias de que fue aprobado por 7 votos a favor y sólo una abstención.

Hemos reconocido el esfuerzo de parlamentarios de la Oposición, para analizar en conjunto cada norma de esta iniciativa. Lo dijimos en la sesión pasada y quiero destacado hoy: Hay algunos Diputado entre ellos el señor Ramón Pérez, que destinaron, en la sesión pasada mucho tiempo al análisis de cada una de las disposiciones, en cuya redacción se fueron considerando opciones, pero a. partir de una aprobación en general de este proyecto. Es decir, existía una disposición favorable a la necesidad de legislar sobre esta materia, aunque reconocemos la legitimidad de una categórica postura contraria a algunas normas o de un deseo de modificado sustancialmente.

Nuestra Comisión trabajo el presente proyecto en ese contexto.

Quiero dejar testimonio de ello en la Sala, porque si hoy se presentan indicaciones, se posibilitará nuevamente una discusión respecto de esas indicaciones en la Comisión, sin perjuicio de destacar el esfuerzo realizado por intentar un acuerdo lo más consensual posible en esta materia. La expresión "consensual en esta materia" la utilizó el colega señor Ramón Pérez en la sesión pasada.

En consecuencia, ratifico nuestra postura favorable a la aprobación en general de este proyecto, y esperamos que durante su trámite legislativo podamos, con muy buena disposición y apertura, recoger aquellas inquietudes que apunten a perfeccionarlo.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el-Diputado señor Juan Martínez.

El señor MARTINEZ idon Juan).- Señor Presidente, me remontaré al origen de esta iniciativa del Ejecutivo, que responde a una necesidad muy sentida por parte de la sociedad chilena y en particular de los consumidores.

Se ha cuestionado globalmente el proyecto buscando descalificado, aduciéndose que no cautelaría adecuadamente las reglas del libre mercado al cual se le atribuyó tal cantidad de bondades que, en definitiva, permitiría arreglar todos los problemas de la comercialización de bienes y servicios.

Pero la realidad ha sido contraria. Desde ya, la ley Nº 18.233, dictada por el gobierno pasado, contiene disposiciones que pretenden sancionar, por ejemplo, el fraude en la venta de productos y mercaderías o en la prestación de un

DISCUSIÓN SALA

servicio, el cobro de un precio superior al exhibido y la negativa injustificada en aquéllas.

En fin, la ley vigente contiene elementos que apuntan a que la comercialización de bienes y servicios no sea un mercado transparente y a que los derechos de los consumidores hayan sido transgredidos; quedando en situación de desequilibrio respecto de los proveedores.

Es natural y obvio que así sea, por cuanto hoy en día el proveedor es una persona especializada que no sólo conoce las características del producto, sino que además tiene un conocimiento cabal de los precios que se transan en el mercado por los competidores y puede acceder a una información técnica que no está comúnmente a disposición de los consumidores. -,

En esta situación de desequilibrio, el consumidor, inducido además por una publicidad engañosa, compra bienes o contrata servicios que no corresponden a sus necesidades y termina por ser engañado.

De acuerdo con la opinión unánime de los Diputados integrantes de la Comisión de Economía, ésta es una situación real. De hecho, en el Servicio Nacional del Consumidor se han presentado cientos de denuncias y se reciben permanentemente quejas de los consumidores de que los productos son defectuosos, de que ha

- habido fraude o de que se les ha entregado algo que no corresponde a sus características o composición.

Ello ha conducido a que actualmente exista gran insatisfacción en los consumidores del país con respecto a lo que sucede en el mercado, conformando una situación real y concreta que vive cotidianamente el consumidor chileno.

Para realizar una encuesta, la empresa Cep-Adimark buscó en una oportunidad la información en la opinión pública, indagando qué pensaba respecto de estas materias. La opinión general fue clara y mayoritariamente reprobatoria respecto de la indefensión en que se encuentran los consumidores de bienes y servicios que se ofrecen en el país.

Esa es la realidad. Aparte de hacer lucubraciones de orden general relativas a las concepciones sobre la economía del país, es conveniente aterrizarlas de acuerdo con la realidad existente en el país en estas materias. De ahí nace fundamentalmente la necesidad de legislar para proteger los derechos de los consumidores.

No considero lesivo para los proveedores o comerciantes establecer algunos derechos básicos que permitan una adecuada libertad de opción de los consumidores respecto de un bien o de un servicio. Estos derechos son: la libre elección del bien o servicio; el acceso a una información veraz y oportuna; el no ser discriminados arbitrariamente; la seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud; la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de la ley; la educación para el consumo, y el cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley.

¿Son derechos abusivos? ¿Es ir en contra de proveedores o comerciantes? ¿Es atentar contra una economía de libre mercado que el Estado

DISCUSIÓN SALA

intervenga más allá del rol subsidiario que se le atribuye en este tipo de materias? Definitivamente, no. Lo mínimo que puede hacer un Estado democrático, cuya concepción de la economía del país consiste en que debe estar al servicio de la gente y, por lo tanto, tener un imperativo de bien común, es impedir que los derechos de las personas sean afectados, situación que debe prever un proyecto de estas características.

Por otro lado, las obligaciones que se establecen para los proveedores también son de sentido común. Enunciaré, por vía ejemplar, algunas de ellas.

El artículo 6° dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio."

El 8° señala: "Los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público."

El 9° establece: "Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados, o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa tal circunstancia al consumidor", etcétera.

¿Afectan a colocar estas normas en situación desmedrada a los proveedores del país? Sólo se trata de incorporar elementos de equidad en el funcionamiento de nuestra economía, los cuales no distorsionan su mecánica ni su dinámica. Nadie pretende -sería iluso hacerlo- que estableciendo determinados derechos de los consumidores y ciertas obligaciones para los proveedores, se transformará cualitativamente la economía del país. Claramente no es así. Y tanto no es así que en la mayoría de las democracias occidentales no sólo existen legislaciones que establecen derechos de los consumidores, sino que, además, les otorgan derechos para asociarse y defenderlos en conjunto. ¿Existen entonces, por ejemplo en Austria, en Francia o en Estados Unidos una menor economía de libre mercado? Obviamente que no.

Por lo tanto, ni el derecho comparado ni la experiencia internacional sobre estas materias entregan elementos que abonen la tesis de que aquí hay una intervención desmesurada del Estado y de que se pretende transformar o negar la posibilidad de una economía libre. Obviamente, no es así.

Es más, me atrevería a decir que el papel del Servicio Nacional del Consumidor es relativamente menor. Para ello, es conveniente, por vía ejemplar, repasar brevemente algunas de sus atribuciones.

El artículo 59 dispone que debe formular, realizar y promover programas de información y educación al consumidor; realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado; recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los "bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo; promover el cumplimiento de las disposiciones legales; realizar estudios y prestar servicios

DISCUSIÓN SALA

a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia.

¿Se está dotando al Servicio Nacional del Consumidor. -organismo especializado del Estado para intervenir en este tipo de materias- de atribuciones que permitan decir que el Estado intervendrá en la economía y que distorsionará el mercado, alterando la libre competencia en el país? Naturalmente, debemos decir que no. Por lo tanto, se trata de un argumento fuera de propósito, altamente ideologizado, que busca defender determinados elementos corporativos, muy legítimos, pero que no deben tomarse en cuenta en la medida en que el interés básico y central de legislar sobre la materia es el de velar por el bien común, al cual deben supeditarse los intereses corporativos. Desde ese punto de vista, no cabe sino rechazar las críticas formuladas a esta iniciativa.

Es más estamos convencidos de que el proyecto no atenta contra los proveedores y comerciantes. Por el contrario, en la medida en que entre en vigor y los proveedores y comerciantes sean parte del espíritu que lo anima, se puede mejorar sustantivamente la transparencia en los mercados, eliminar prácticas abusivas y monopólicas, permitir que la calidad de los productos mejore y eliminar, además, la posibilidad de prácticas desleales que perjudican a quienes realizan bien su trabajo, que son honestos, que no tratan de engañar al público, que entregan bienes de buena calidad.

Considero necesario tomar muy en cuenta este punto, porque si no cautelamos los derechos de los consumidores; si no precisamos determinadas obligaciones que deben cumplir los proveedores; si no perseguimos la responsabilidad de los proveedores y comerciantes que infringen las disposiciones legales, lo único que hacemos es amparar los abusos, las irregularidades y la competencia desleal.

Ahora bien, también hay que tomar en cuenta que nuestro país tiene determinados compromisos .internacionales relacionados con las resoluciones de las Naciones Unidas sobre la materia. Este organismo elaboró una serie de recomendaciones, suscritas por nuestro país, que, en general, dicen relación con las cuestiones que estamos analizando. Algunas de ellas son: la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, el acceso de los consumidores a una información adecuada, la educación del consumidor, la posibilidad de compensación efectiva, de la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad, para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afectan. Es decir, estamos llevando a la práctica recomendaciones formuladas por la propia Organización de las Naciones Unidas que nuestro país se comprometió a adoptar, estamos adecuando nuestra legislación a las directrices planteadas por las Naciones Unidas y que cada uno de los países signatarios se comprometió a seguir.

Por eso, extrañan mucho las críticas formuladas. En verdad, da la impresión de que este cúmulo de acusaciones, de temores infundados, de

DISCUSIÓN SALA

críticas ideologizadas, efectuados en forma particularizada, buscan, hasta cierto punto; cuestionar el fondo del proyecto.

El acuerdo que debe adoptar esta Cámara, en definitiva, es decidir si legislará o no en materia de derechos de los consumidores, puesto que la actual ley es insuficiente.

A pesar de las nuevas autoridades que asumieron en el Servicio Nacional del Consumidor; del rol que ha tenido el Sernac, claramente diferente al anterior; del papel que han jugado su Director y las autoridades del Ministerio de Economía, que le han dado una intención distinta a la labor fiscalizadora del Estado en estas materias, existe inquietud, insatisfacción, malestar de los consumidores por la situación de indefensión en que se encuentran respecto de la legislación vigente, materia a la cual me referí anteriormente.

Por lo tanto, si la Cámara optara por rechazar la idea de legislar, se colocaría en contra de opinión, muy generalizada y mayoritaria del país, de dotar a nuestra nación de un instrumental jurídico que le dé el marco legal necesario para la protección de los derechos de los consumidores.

En este sentido, señor Presidente, reiteramos que la bancada socialista va a votar favorablemente este proyecto de ley, porque estima indispensable legislar sobre esta materia. Creemos que hemos dado los argumentos suficientes para que se comprenda la necesidad de legislar sobre este punto.

Hay otro tipo de críticas puntuales que también me gustaría recoger. Dicen relación, por ejemplo, con el tema de las multas y con el hecho de destinarlas al Servicio Nacional del Consumidor para tareas de educación a los consumidores. En gran parte, esto se basa en que la Comisión estimó que no deberían existir las asociaciones de consumidores. Por lo tanto, se consideró importante que, al no existir esas asociaciones, se entregaran al Sernac los recursos suficientes para cumplir esta tarea de colaboración tan necesaria y conveniente para la libre elección de los consumidores.

Señor Presidente, también quiero referirme al tema de las asociaciones de consumidores.

Para nadie es un misterio que estas bancadas y los Diputados miembros de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo sostuvimos la necesidad de legislar sobre esta materia. Nosotros pensamos, de acuerdo con una tendencia jurídica moderna, que en la normativa interna, no solamente se deben establecer derechos de carácter individual sino también los' derechos de carácter social.

Desde ese punto de vista, me parecía que quienes mejor podían colaborar con los organismos del Estado para cautelar sus propios intereses eran precisamente los consumidores, agrupados en una asociación. Por eso, celebramos cuando el Ejecutivo envió un proyecto de ley que contemplaba un capítulo respecto de esta materia.

Lamentablemente, el Ejecutivo, para no entorpecer el trámite del proyecto -porque dentro de la propia Concertación existieron voces disonantes respecto de esta materia-, después retiró este capítulo, que posteriormente, con el Diputado Armando Arancibia, colocamos en el debate.

DISCUSIÓN SALA

Desafortunadamente, quedamos solos; no fuimos comprendidos en este punto que me parece absolutamente básico, porque si no queremos hipertrofiar las organizaciones del Estado y darles, una injerencia más allá de lo necesario, y si tampoco deseamos dejar a los consumidores en manos de la voracidad de proveedores inescrupulosos, es absolutamente necesaria e importante, la participación social, la que no solamente debe estar presente en este tipo de materias, sino, en forma creciente, en toda la institucionalidad nacional. Además, de los mismos programas que los partidos han ofrecido al pueblo, fluye la necesidad de incorporar este tipo de participación social.

Esto lo menciono como un aspecto de carácter general, pero también es importante en el sentido de que constituye el mecanismo más apropiado, ya que como se trata de intereses propios, pueden tener cierto grado de especialización en la materia. Lamentablemente, en definitiva imperó el criterio de la Democracia Cristiana, que, en este punto entrega facultades a las uniones comunales de juntas de vecinos, las cuales, -lo sabemos perfectamente no se interesan ni se preocupan, por no ser objeto de su acción comunitaria, defender los derechos de los consumidores; con esto se les entrega una carga adicional que naturalmente -estoy convencido- no podrán cumplir a cabalidad.

Desde ese punto de vista, y lo decimos claramente, es lamentable que se haya desechado tan livianamente este aspecto, con argumentos de carácter político que, a mi juicio, no corresponden a la realidad que se vive en el país.

Dejo establecido que, a pesar de no haber sido comprendidos hasta este momento, seguiremos insistiendo sobre el punto. Aunque en su tramitación el proyecto no incorpore este aspecto, consideramos necesario mantenerlo en el debate público, porque más a la corta que a la larga, será conveniente legislar sobre una materia tan crucial, que puede dar una connotación distinta a la ley, aparte de entregarle al Servicio Nacional del Consumidor la eficacia fiscalizadora que hoy no tiene, por cuanto está reducido a una mínima expresión. Es un servicio absolutamente "jerarquizado", que carece de capacidades humanas y materiales para realizar una fiscalización adecuada, ya que sólo existe en las cabezas de regiones, por lo que miles de pequeñas comunas no tienen posibilidad alguna de fiscalización por parte de Sernac y ni siquiera de que se les entregue una información debidamente fundamentada.

Desde ese punto de vista, lamentablemente este proyecto de ley se aprobará con un vacío que habrá que llenar en el futuro.

Finalmente, es importante destacar en este proyecto el avenimiento, innovación muy importante, por cuanto establece una instancia previa para que el proveedor y el consumidor puedan resolver el problema de mutuo acuerdo. Esto me parece un elemento muy importante, ya que recurrir a los mecanismos legales actuales para resarcirse de los daños materiales de que son objeto los consumidores, lleva a larguísimos trámites, por lo que muchos desisten de requerir las compensaciones correspondientes. Esta innovación es muy importante, ya que permitirá resolver la mayoría de estos problemas, virtud que deseaba recalcar.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Antes de conceder la palabra al Diputado señor Schaulsohn, hago presente a la Sala que restan cuatro minutos para el término del Orden de Día. No sé si Su Señoría quiere hacer uso de ese tiempo o quedar en el primer lugar para la sesión en que continuaremos con el tratamiento del proyecto.

Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SHAULSOHN.- Señor Presidente, ¿el proyecto se va a votar hoy?

El señor MELERO (Vicepresidente). No, señor Diputado.

El señor SCHAULSOHN." Si no se vota, haré uso de la palabra en la próxima sesión; de lo contrario, haré uso de ella para agotar el Orden del Día, de modo que no se vote.

El señor MELERO (Vicepresidente). No hay acuerdo de los Comités para que se vote hoy. Además, hay Comités que no han hecho uso de la palabra, razón por la cual se continuará con el debate en general de esta iniciativa en la próxima sesión.

Ha terminado el tiempo del Orden del Día.

DISCUSIÓN SALA

1.6. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 325, Sesión 39. Fecha 12 de enero, 1993. Discusión general. Se aprueba en general.

NORMATIVA. SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Primer trámite constitucional. (Continuación).

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Corresponde continuar la discusión en general del proyecto, en primer trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores.

Diputado informante de la Comisión de Economía es el señor Dupré, y de la Comisión de Hacienda, el señor Estévez.

- El texto del proyecto esta impreso en el boletín Nº 446-03 y figura en los Nºs 5 y 6 de los documentos de la Cuenta de la sesión 30B celebrada el 15 de diciembre de 1992.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, cuando se inició la discusión en general, los parlamentarios del Partido por la Democracia, hicimos notar la enorme trascendencia de esta iniciativa para la legislación relacionada con la protección del consumidor. No hay economías de mercado, especialmente en los países del denominado primer mundo, cuyas legislaciones no contengan normativas que garanticen adecuadamente los derechos del consumidor. Me parece innecesario insistir en que en un modelo económico abierto, leyes de este tipo juegan un rol muy importante para permitir que operen las fuerzas del mercado. El establecimiento de la categoría de consumidor como una fuerza relevante en el desarrollo de la sociedad es un fenómeno nuevo en nuestro país. Recién se plantea en los últimos diez o quince años, y su importancia se ha acentuado desde hace seis o siete.

Entonces, como primera consideración se debe señalar que es indispensable una legislación que proteja al consumidor y que garantice sus derechos. No es razonable, justo ni conveniente para los intereses del desarrollo económico de Chile que en una sociedad de mercado falte un elemento tan importante de la legislación, como es una adecuada protección al consumidor.

Ningún parlamentario podría negarse a aprobar la idea de legislar sobre la materia ni tampoco abordarla desde un punto de vista ideológico. Los parlamentarios de la Oposición no deben confrontarse con los de la Concertación en esta materia, sino que, por el contrario, por unanimidad deberían aprobar la idea de legislar.

El proyecto dista mucho de ser perfecto, tanto en sus aspectos principales como en los secundarios y requiere modificaciones importantes en Comisión.

DISCUSIÓN SALA

Haciendo un análisis muy somero de sus ideas fundamentales, siguiendo un orden numérico de los artículos, en el título de "Disposiciones Generales" parece inadecuado entregar a las uniones comunales de juntas de vecinos un rol de asesoría los consumidores. Estas organizaciones, que son la sumatoria de las juntas de vecinos que operan en un determinado territorio son instituciones de carácter comunitario que tienen otros propósitos. Además, en la generación de sus dirigentes hay un fuerte ingrediente de carácter político-partidista. Para nadie es un misterio que la elección de los presidentes de las juntas de vecinos y de las directivas de las uniones comunales son procesos influenciados por la política partidista. No parece razonable, entonces, entregar facultades que no son sólo las de asesorar a los consumidores ante las autoridades administrativas sino también la de representados, a instituciones que tienen una connotación política, sobre todo si se considera la aberración jurídica contenida en el proyecto, y que debe modificarse, en orden a conceder el privilegio de pobreza, en determinadas circunstancias, a los consumidores que litiguen.

Es un absurdo sin paragón en ningún proyecto de ley tramitado por esta Cámara conceder el privilegio de pobreza en razón de la materia del juicio, ya que dicho privilegio permite litigar sin costo y tener derecho a atención, gratuita, en la Corporación de Asistencia Judicial.

El privilegio de pobreza debe otorgarse a los litigantes pobres, exclusiva y excluyentemente en razón de su situación socioeconómica. Es absurdo otorgado, a quien tiene medios porque el Congreso Nacional considere a la materia objeto del litigio digna de este beneficio.

Este es un grave error conceptual que debe ser corregido en este proyecto. No sólo desnaturaliza su esencia, que es facilitar el acceso del litigante que carece de medios a los tribunales, sino que también, unido al mecanismo de habilitar a la unión comunal de juntas de vecinos para representar legalmente a los consumidores en estas materias, genera la tentación de pleitear indefinidamente.

Es mucho más razonable que la ley fomente la formación de asociaciones de consumidores, entidades autónomas al margen de cualquier consideración o manipulación política constituidas con el único propósito de defender los intereses de los consumidores. En el fondo, se hablaría de un auténtico "lobby" de los consumidores.

Las asociaciones de comerciantes se han opuesto a la existencia de estas agrupaciones, pero el remedio que consagra la iniciativa es peor que la enfermedad, porque la unión comunal de juntas de vecinos no es el organismo adecuado para involucrarse en este tipo de materia.

Reitero que me parece absolutamente aberrante conceder el privilegio de pobreza en razón de la materia, pues, en el fondo, es decide al consumidor: "Litigue, litigue, que no le va a costar nada; haga la prueba."

El presidente de la unión de juntas comunales está en una especie de competencia natural por obtener el reconocimiento de su sector, barrio o comuna. Puede ocurrir que él mismo incentive a los consumidores que estén descontentos por muchas razones, justificadas o no, para que litiguen, porque,

DISCUSIÓN SALA

en todo caso, es un trámite gratuito.

Me parece conveniente perfeccionar este punto, porque, si a él le agregamos lo dispuesto en el artículo 17, veremos que el proyecto es particularmente desafortunado.

Estamos de acuerdo con la idea de legislar, pero hay que perfeccionar la iniciativa. Cuando se trata de una materia novedosa y controvertida, cuando hay resistencia entre el gremio del comercio -porque a nadie le gusta contar con una ley que fije condiciones de equidad en relación a sus consumidores-, lo peor que se puede hacer es redactar una mala ley, porque ésta queda abierta a críticas que, desde los puntos de vista formal y de fondo, permiten atacar el propósito esencial de la ley, que es muy loable.

El artículo 17 establece la reclamación del derecho de opción contenido en los artículos 15 y 16.

Es decir, al consumidor insatisfecho se le puede devolver su plata o reemplazar el producto si éste no cumple con las garantías ofrecidas. Dicho sea de paso, éste es un proyecto para el hombre y la mujer comunes y corrientes que hoy no tienen ninguna protección legal frente al comerciante, al fabricante, o al proveedor. Es una iniciativa que hará justicia y equidad mínimas en las relaciones comerciales, como ocurre en todos los países del mundo. Este artículo, que a mi juicio es cerrado, dice: "La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 15 y 16 podrá hacerse efectiva indistintamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador". Es absurda la norma, por: que se puede prestar para las más graves injusticias. El consumidor siempre tendrá el argumento para hacer recaer la responsabilidad en el pequeño comerciante que le vendió el producto, porque lo tiene a la vuelta de la esquina. En consecuencia, no puede establecerse indistintamente el derecho de hacer efectiva la responsabilidad por un producto mal vendido, porque la propia ley establece responsabilidades de distinto tipo. No puede responsabilizarse al comerciante que vende el producto directamente al consumidor, por ejemplo, de un juguete para niños, como una pista de autos, cuando el fabricante, en un envase sellado, lo ha "garantizado por un año o seis meses". El no tiene ninguna: posibilidad de verificar si el producto cumple con las condiciones señaladas en el envase. Entonces, me parece que no es correcto permitir al consumidor hacer efectiva, indistintamente, la responsabilidad en el fabricante, el importador o el comerciante. Hay que hacer algunos distingos, perfeccionando el artículo 17 para que no se preste para abusos, sobre todo, si se va a otorgar el privilegio de pobreza para estos efectos, porque hay entidades fuertemente politizadas que tienen la posibilidad de representar a los consumidores en estos asuntos.

Un aspecto que vale la pena señalar como positivo es el contenido en el artículo 20, relativo a la publicidad.

Señor Presidente, hoy en nuestro país los consumidores se encuentran en el más grande de los desamparos frente a la publicidad radial, escrita y, particularmente, la televisiva, donde se puede mentir sin ninguna responsabilidad de orden legal, independientemente de la moral.

Pongo un ejemplo: pasta de dientes Odontine, Crest o la que sea. Aparece

DISCUSIÓN SALA

un señor vestido de blanco, pretendiendo ser doctor, que da una explicación sobre las características de esa pasta de dientes que ayuda a mantener la dentadura, en fin, todo tipo de cosas. O en la oficina de un médico aparece una madre con un niño, esperando ser atendida. Todo lo hemos visto en la televisión.

En los países industrializados, cuando se hace una representación teatral para vender un producto, existe la obligación legal de señalar en la pantalla que se trata de una dramatización; en este caso; que el señor vestido de blanco es un actor, no un médico, y que lo que aparece como una oficina médica o dental, corresponde a un estudio de televisión.

Si algún señor Diputado, en sus múltiples viajes por el extranjero, en un momento de solaz ha visto un aviso comercial en la televisión, habrá observado que en Francia, en Inglaterra o en los Estados Unidos es obligación hacerlo. Si no lo ha visto, naturalmente puede pedir la legislación comparada y comprobar que está establecida la obligación de señalar en forma expresa que se trata de una representación.

El avisaje comercial, mecanismo indispensable para comercializar los productos y dinamizar la economía, no puede prestarse a engaños; debe existir una ética de propaganda comercial que se traduzca en una legislación adecuada. Y sobre esta materia -lo digo especialmente pensando en quienes, cuando digo que hay que aprobar la idea de legislar, mueven la cabeza indicando que no- el proyecto contiene excelentes normas de protección no sólo del consumidor, sino también de la familia. Por lo tanto, a mi juicio ningún parlamentario puede dejar de considerar positivamente lo que significa apoyar la idea de legislar.

El inciso tercero del artículo 20 dice: "La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualesquiera de los elementos indicados. en el artículo, 24, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales." .

Podemos discutir si la plata va o no al SERNAC -francamente, es un tema muy discutible-; pero ¿quién puede discutir una norma que exige transparencia en materia publicitaria, aspecto consagrado también en forma exhaustiva en el artículo 24, no obstante que debe perfeccionarse más.

Lo mismo ocurre respecto de las etiquetas. Si uno compara la etiqueta de un producto importado que hoy se vende, por ejemplo en los supermercados del país con la de los productos nacionales, no hay ninguna relación entre el tipo, calidad y cantidad de información que entregan una y otra. ¿Qué exige hoy la ley? Poner una etiquetá de traducción de algunos elementos, pero las tres cuartas partes del etiquetado no están consideradas.

¿Qué se trata de lograr con, estas normas? El otro día hubo aquí un debate ideologizado sobre la, Unidad Popular, sobre el estatismo. Esa son "patillas". Se trata de derechos y de protección al consumidor; pero; sobre todo, de información. Quiero ser un consumidor informado; no quiero que me hagan lesa; no quiero que me hagan "huevo de pato;" no quiero que me mientan. Por

DISCUSIÓN SALA

ejemplo, no deseo que me vendan un muñequito para mi hija lleno de sustancias y materiales usados, y que no me lo digan.

El consumidor norteamericano está protegido en contra eso. En los países europeos y Estados Unidos no se puede vender un muñeco o cualquier juguete de niño que esté relleno con materiales usados; y si se hace, debe decirse, de manera que se pueda elegir y saber lo que se está comprando. Tampoco se pueden vender juguetes pintados, sin especificar el tipo de pinturas *que* se usó, si es tóxica, si no lo es.

Son normas para proteger al consumidor. Decir "consumidor" no es una abstracción. Nosotros somos consumidores todos los días. Los artículos 24 y 20 son normas muy destacables, importantes y necesarias, pues establecen la obligación de informar sobre las fechas de elaboración o fabricación de los productos, la cosecha, los premios de reconocimiento, etcétera.

Sin embargo, existen normas que se deben modificar. Por ejemplo, el artículo 77 me parece un absurdo. ¿Por qué prohibir que se coloque en la etiqueta "Producto de exportación", "Calidad de exportación" o cualquier leyenda similar que informe que existe una calidad destinada al mercado interno y otra al externo? La idea es correcta, ya que trata de prevenir el engaño, pero la solución es mala porque prohibir no es la solución. Si hay un producto con calidad de exportación, que se diga. Si el fabricante; el industrial o el empresario producen algo que se exporta, que indiquen que es de calidad de exportación; pero que no me vendan una cosa que nunca han exportado y pongan "Calidad de exportación", porque eso es engaño. Por ejemplo, un vino chileno que se está exportando, que tiene calidad de exportación, es correcto que lo diga su etiqueta. Por lo tanto, este artículo debe ser modificado.

Hay otras disposiciones en el proyecto, pero no me detendré a analizar cada una de ellas; simplemente, estoy dando ejemplos para demostrar por qué esa legislación es, en general, muy buena, pero debe perfeccionarse porque contiene artículos muy malos.

Ahora, ¿significa esto que debemos rechazar la idea de legislar? Francamente, lo consideraría ridículo, porque la mayoría de las disposiciones son muy importantes.

Entre los artículos que es necesario modificar, está el 12. Dice relación con los contratos de adhesión, porque introduce una norma que, a mi juicio, no es conveniente ni adecuada para la protección de los intereses del consumidor. Se trata de lo siguiente. El artículo 12 del Párrafo III, dice: "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:...", y enumera una serie de materias muy razonables, como la letra), que dispone: "Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario". Cuando se es consumidor y se tiene un contrato por la compra de algo, no es justo que una de las partes resuelva a su solo arbitrio el contrato.

La letra b) dice: "Establezcan incrementos de precio por servicio, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en

DISCUSIÓN SALA

cada caso y estén expresadas con la debida claridad y, separación". ¿Qué consumidor no desearía que quedaran claramente establecidas en el contrato las razones por las cuales el precio del producto que compró va experimentando alzas? Son normas elementales que garantizan que se pueda elegir lo mejor y utilizar el dinero de la .manera más efectiva.

Luego, la letra e) dispone: "Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no les sean directamente imputables.". Por supuesto, ¿por qué el consumidor debe pagar los errores de otro?

Estas son algunas de las normas contenidas en el proyecto.

En días pasados, se encontraba en las tribunas todo el gremio del comercio. Hoy, no sé si están presentes.

El señor DUPRE.- Sí, colega.

El señor SCHAULSOHN.- Es bueno que estén presentes -este proyecto hay que analizado desapasionadamente- porque también es bueno para ellos. Si hay normas injustas -he señalado algunas-, las podemos corregir; pero la iniciativa es buena para el consumidor y también para el comerciante, el cual tiene esa calidad cuando está detrás del mostrador, pero cuando necesita un producto que él no vende, se convierte en consumidor. En consecuencia, este proyecto también lo beneficia en su papel de consumidor que, en definitiva, todos tenemos, cual más cual menos, en la sociedad.

Ahora bien, hay una cláusula completamente absurda en el artículo 12, que es el inciso segundo de su letra f) que dice: "No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.". Esta es una aberración jurídica manifiesta, pues altera las normas de los contratos y es injusta para el comerciante, proveedor o fabricante. La justicia y la equidad entre el consumidor y el proveedor, fabricante o comerciante no se logran con normas que apuntan sólo a una de las partes como si se tratara de delincuentes. Cuando se celebra un contrato que designa un árbitro, no hay razón alguna para otorgar a una persona, simplemente porque se asila en su condición de consumidor, la facultad unilateral de recurrir al tribunal para que designe a otro. Ello contraría, además, .las modernas tendencias del derecho que incentivan para que la solución y resolución de los conflictos jurídicos se hagan por medio del arbitraje, pues los tribunales son instancias más lentas debido a la acumulación de casos. No hay ninguna limitación ni condicionante para que cuando el árbitro designado resulte ser arbitrario, porque es socio del comerciante o tiene acciones en la empresa, recurra al tribunal para que éste califique.

Además, es una norma de carácter general y, en ese aspecto, está muy mal redactada, pues se inmiscuye en materias que están cubiertas por principios y normas generales del derecho. Una disposición de esta naturaleza no puede mantenerse porque crearía, evidentemente, una absoluta incertidumbre jurídica. En materia contractual nadie puede recurrir siempre al tribunal para

DISCUSIÓN SALA

que le cambien el árbitro, porque éste fue designado por aquél. Si se establece lo que se denomina una cláusula compromisoria, es decir, que la controversia eventual será resuelta por un árbitro que no se identifica, corresponde siempre al tribunal su designación. Ese método está establecido en la ley, y es el único. Pero si se nominó un árbitro, otro problema es que se pruebe que al momento de celebrar el contrato la voluntad estaba viciada. En todo caso, considero que esta norma debe eliminarse. .

El proyecto también contiene normas sobre transacciones a créditos, muy importantes para la debida protección del consumidor.

Los mecanismos de la relación comercial que más han crecido en el último tiempo son, precisamente, las transacciones a créditos. Hoy en Chile -esto le interesa a todo el mundo porque ya pasó la época en que la tarjeta de crédito era privilegio de unos pocos sectores de la clase media alta o adinerada- usan tarjetas de créditos no sólo los sectores de mayores ingresos sino la enorme mayoría de los consumidores, que utilizan la de algún establecimiento comercial para comprar productos específicos, o bancarias o de crédito directo en una tienda. De manera que es algo elemental y de mucha importancia para la gente, a pesar de que podemos decir que en Chile todavía estamos en la edad de piedra sobre la materia, ya que, desde el punto de vista legal, no existe protección alguna.

En los países industrializados, a los cuales admiramos tanto, si al cliente le aparece en su tarjeta de crédito un cobro que considera indebido dentro de diez días y por medio de una carta tiene derecho a oponerse al cobro, quedando automáticamente suspendida su obligación de pagar mientras la empresa que otorgó el crédito no establezca que el cobro es correcto. Naturalmente, el cliente debe aportar las pruebas y cooperar. En caso de pérdida del instrumento crediticio, hay límites de responsabilidad fijados por la ley muy bajos y asumibles.

En el caso de venta de productos a plazo, existe la obligación estrictísima de establecer los intereses, cómo se pagan y cómo se acumulan, cuál es el precio de contado y con interés, cuáles son las tasas reales. En Chile no tenemos regulación sobre esta materia. A lo mejor, se puede y se debe discutir en la Comisión cuáles la mejor forma de reguladas.

Me pregunto, señor Presidente, si hay algún Honorable Diputado que pueda pensar que no es razonable aprobar la idea de legislar sobre esta materia, lo que no significa aprobar este proyecto tal como viene. Tenemos un cúmulo de indicaciones que pensamos presentar. Por ejemplo, me parece pésimo el párrafo "Del procedimiento judicial". El proyecto está bien concebido, pero están mal plasmados los mecanismos para ejercer las acciones. Es ridículo radicar estos asuntos, en los juzgados de policía local. Eso hay que modificarlo.

Un señor DIPUTADO.- Actualmente, es así.

El señor SCHAULSOHN.- Efectivamente, pero en este momento no hay una ley de la envergadura de la que queremos aprobar.

En Chile, el consumidor no tiene protección ni derechos respecto de la

DISCUSIÓN SALA

transparencia en materias de publicidad y crediticias. Los consumidores chilenos estamos expuestos a las leyes del mercado como ningún otro de los países industrializados, lo cual es conocido por los comerciantes que viajan y por los empresarios que se relación m intencionalmente.

Nuestro país ha tenido un avance absolutamente desigual entre su expansión económica y el perfeccionamiento de su legislación en muchas materias, como medio ambiental, y también en esta específica. Hay países donde existe la "Oficina para los mejores negocios"; donde los consumidores pueden reclamar un cambio aquí se ve al SERNAC como una institución malévola, porque le entrega información al consumidor.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Terminó el tiempo de su primer discurso. Puede continuar en su segundo discurso.

El señor SCHAULSOHN,- Estoy a punto de terminar, señor Presidente,

Sin embargo el SERNAC, sin tener mayores atribuciones legales -y quiero rendir un homenaje a su Director, ya que sólo la imaginación creativa de un funcionario preocupado ha permitido que una institución que estaba fenecida para todos los efectos prácticos y jurídicos hoy día sea identificada con aprecio por los consumidores- nos ha dicho, entre otras cosas, que en .la producción de ciertas fábricas de salchichas se incluían elementos dañinos para la salud, porque ha comparado precios, porque ha jugado un rol que, a mi juicio, es ideal que lo jueguen las asociaciones de consumidores, los grupos privados; pero respaldados y apoyados por organizaciones estatales que estén dispuestas a cumplir este rol. Muchas veces esto se ve como antagónico con los intereses del comercio y de la industria; pero no tiene por qué ser así. Un comprador informado, con sus derechos claros, es el mejor consumidor para el comerciante. Evidentemente, no vamos elaborar una ley que le permita a la unión comunal de juntas de vecinos, disfrutando de privilegios de pobreza, hacer valer indistintamente la responsabilidad entre el tipo que lo fabricó, el que lo importó y el que lo vendió. Eso es ridículo, pero esos mecanismos del proyecto los podemos perfeccionar.

En síntesis, señor Presidente, creo que la idea de legislar es excelente. Este es uno de los proyectos de ley más importantes que han ingresado a la Cámara en este período legislativo, y ésta no es fraseología barata o vacía. Realmente, éste es un proyecto que da poder a la gente para que pueda ejercer uno de los roles que es fundamental en una economía' social de mercado, cual es el de consumidor, que tenemos todos: el parlamentario, el comerciante, el industrial, nuestros hijos, nuestras familias. Nos .da información respecto de los productos que queremos consumir, para que podamos elegir racionalmente lo que queremos comprar; impide que se nos engañe por televisión mediante avisos publicitarios absolutamente falsos o reconstrucciones escénicas, de lo cual no somos advertidos; crea un procedimiento claro, o podrá crearlo con el perfeccionamiento del proyecto, para hacer valer nuestros derechos.

Señor Presidente; se trata de una gran idea desde todo punto de vista, pero

DISCUSIÓN SALA

de un proyecto regular, que con buena voluntad lo vamos a perfeccionar en la Comisión, porque no es obligación del Ejecutivo hacer proyectos perfectos. Para eso estamos nosotros, para lo que tomaremos en cuenta la opinión del gremio del comercio, de los importadores, de los industriales, pero también, por lo menos los Diputados del PPD, tomaremos muy en consideración la opinión del sector social más desamparado por nuestra actual legislación: el consumidor común y corriente, que todos los días debe adquirir productos y que no tiene la protección jurídica necesaria para desenvolverse adecuadamente.

He dicho.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

El señor ELGUETA."Señor Presidente, antes de hacer uso de la palabra, con su venia le concedo una interrupción al Diputado señor Dupré.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, este proyecto, tal como lo manifestó el Diputado señor Schaulsohn, es uno de los más importantes que hemos visto. La iniciativa que proponemos, a mi juicio, es buena, pero no cabe la menor duda de que necesita algunas modificaciones.

Hay algunas indicaciones que los miembros de la Comisión no sólo estamos llanos a recoger, sino que nos parecen interesantes; pero hay ciertas diferencias con lo planteado por el Diputado señor Schaulsohn, ya que algunos somos partidarios de dar un rol a la unión comunal de juntas de vecinos respecto del tema de los derechos de los consumidores,

A pesar de que ya hemos perfeccionado el punto sobre la base de conversaciones sostenidas entre los miembros de la Comisión con organismos de los comerciantes, coincidimos con la crítica que formula a la representación colectiva que se otorga a las uniones comunales de juntas de vecinos. No fue la intención ni estuvo en nuestro ánimo el incorporar esta facultad en el artículo 5º, razón por la cual la hemos excluido para no crear confusión y dificultades en la aprobación del proyecto.

En conversaciones sostenidas con algunos parlamentarios de Oposición, hemos iniciado algunos contactos para dar una redacción adecuada a dicho precepto, con la intención de permitir que las uniones comunales de juntas de vecinos ayuden y colaboren en la información, educación y orientación del consumidor. No es otra, tal como dije, la intención tenida en vista.

Nos parecen adecuadas las proposiciones formuladas por el Diputado señor Schaulsohn al artículo 17, de manera que en el seno de la Comisión analizaremos lo relacionado con la reclamación del derecho de opción y esperamos sus indicaciones. "

En el artículo 20, en acuerdo con los sectores de Oposición, hemos presentado indicaciones para corregir el destino de las multas.

DISCUSIÓN SALA

En el Título III se desarrolla en forma amplia la materia que condena la publicidad engañosa, extraordinariamente corriente en la práctica comercial chilena.

Hay que abordar también el tema relacionado con el contenido de las etiquetas.

La intención nuestra es impedir la publicidad engañosa de productores en etiquetas que indican calidad o producto de exportación en circunstancias de que las mercaderías no tienen esas características.

En el proyecto propuesto se establece que las etiquetas deben indicar con claridad, en castellano, el contenido del envase, con el fin de evitar la posibilidad de publicidad fraudulenta.

Respecto del tema de los contratos de adhesión, he recogido algunos planteamientos. En principio, no tengo la misma opinión del Diputado señor Schaulsohn; pero estimo importante tratarla, porque deseamos que el proyecto recoja las observaciones de todos los parlamentarios. Se trata de llevar al Senado un proyecto debidamente afinado. La intensidad de trabajo demuestra que ésa es la intención de la Comisión de Economía.

Estamos absolutamente dispuestos a recoger las opiniones vertidas en la Sala. Obviamente, hay definiciones que no compartimos. Creemos, por ejemplo, que el tema de las asociaciones de consumidores ya ha sido abordado por la legislación vigente y no estamos de acuerdo en introducir un elemento que está siendo muy discutido por ciertos sectores. Es preferible no empezar a discutir problemas que, ya sea por razones de orden político o ideológico, pudiesen dificultar la aprobación de un proyecto absolutamente necesario para los chilenos.

Gracias, Diputado señor Elgueta, por la interrupción que me ha concedido.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio),- Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

El señor ELGUETA.- Señor Presidente, aprobaremos este proyecto de ley, porque sus fundamentaciones morales, constitucionales y legales corresponden a nuestra época.

En una sesión anterior, un distinguido Diputado de la Oposición citó la obra "Investigación sobre la Naturaleza y Causas de la Riqueza de las Naciones", de Adam Smith, que señala que "no es la benevolencia del carnicero, del cervecero o del panadero la que nos procura el alimento, sino la consideración de su propio interés. No invocamos sus sentimientos humanitarios sino su egoísmo; ni les hablamos de nuestras necesidades, sino de sus ventajas".

Este pensamiento, según el economista Schumpeter, emanó de la inspiración del doctor Mandeville, quien en el siglo XVIII escribió un poema que tituló "El Panal Rumoroso o la Rendición de .los Bribones", que más tarde publicó ampliado bajo el título de "La Fábula de las Abejas o Vicios Privados, Beneficios Públicos".

En este poema exalta la avaricia, la lujuria, la envidia, la vanidad, el orgullo como el origen de la grandeza del "panal", esto es de la comunidad humana. Dice:

DISCUSIÓN SALA

"que aun los crímenes que cuento engrandecen el panal"

"Y envidiado (el panal) por igual
en la paz como en la guerra,
su política se encierra en sumar vicios,
de modo

que en virtud acabe todo,
y el mal en bien de la tierra."

"Madre del mal, la avaricia
cunde en liberalidad.

Si la lujuria desquicia,
a muchos da de comer.

El orgullo es *sumiller
de la abundancia, y aumenta
de las industrias la cuenta
por loco que pueda ser."

"La envidia, la vanidad y la moda, que hace el tercio, son la rueda del comercio, motor de su variedad;"

"El tiempo en su curso grave metamorfosea el vicio, que va mudando su oficio por otro oficio más suave."

* = *Jefe superior*.

En verdad, en los tiempos que corren, tal no puede ser la causa de regulación de la ley. No es el egoísmo ni las ventajas, sino que el principio de bien común que nuestra legislación considera entre las bases de la institucionalidad.

En consecuencia, regular estas materias ha sido una lucha de mucho tiempo. Don Andrés Bello, con todo lo inspirado que estaba en las ideas liberales derivadas de la revolución francesa, estableció en el Código Civil el principio de autonomía de la voluntad: "Todo contrato es una ley para las partes contratantes". No obstante esa afirmación, dispuso una serie de instituciones que permiten, de una u otra manera, limitar, regular 'e incluso sancionar las arbitrariedades, los incumplimientos, la demora; también la calidad de los objetos materia de los contratos. Así, por ejemplo, estableció la institución de la resolución, de la lesión enorme, vicios redhibitorios.

Hoy se mencionan en el proyecto de ley y en los códigos de Comercio y Civil los vicios redhibitorios, que no son otra cosa que aquellos que están ocultos en los bienes que se compran y se venden. El Código Civil contiene la acción de nulidad, la acción de inoponibilidad, las cláusulas penales, la usura, la teoría de los riesgos, la culpa, el dolo, la indemnización, en definitiva, para reparar los perjuicios que se produzcan.

Por lo tanto, ya en el siglo pasado, cuando se dictó nuestro Código Civil, se regulaban estas materias, y eso no asustó absolutamente a nadie. Hoy escuchamos que basta esta legislación, más la ley actual, para contar con una

DISCUSIÓN SALA

normativa de los derechos del consumidor. .

El proyecto de ley persigue explicitar el desarrollo institucional jurídico de las acciones o instituciones que ya don Andrés Bello y posteriormente los autores del Código de Comercio, habían establecido en nuestros principales cuerpos legales. Las reglamenta, desarrolla, explícita y moderniza de acuerdo con las necesidades.

Por consiguiente, no se está ofendiendo a los elementos característicos de la escuela social de mercado, porque los mentores del sistema han señalado también que ni el mercado por sí mismo ni el sentido de responsabilidad del individuo alcanzan para garantizar un orden económico basado en la libertad personal y en la justicia social

Por ello, atribuyeron al Estado la función esencial de establecer y asegurar el marco de la competencia, para que ésta quede a salvo de la acción de los intereses sectoriales y del mismo Estado. Eso se hace por medio del proyecto.

A pesar de que el proyecto nos satisface en su extensión, sus conceptos nos merecen algunas observaciones. En primer lugar, el señalado en el artículo 4º, que expresa: "Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables por los consumidores.". Este principio contraría el artículo 12 del Código Civil, que señala que los derechos son renunciables cuando miran el interés particular del renunciante. Aquí es al revés, se establece una forma de orden público, en el sentido de que los derechos establecidos por esta ley son irrenunciables por los consumidores.

Si no se precisa el texto, podría entrar en contradicción con la gestión llamada de conciliación o avenimiento del artículo 49 y siguientes. Allí se permite el avenimiento ante el juez de policía local, y no hay duda de que las partes tienen que ceder recíprocamente en su derecho. De lo contrario, no hay avenimiento y puede resultar que el consumidor esté renunciando a un derecho establecido por la presente ley

De ahí que deberá precisarse que la irrenunciabilidad de estos derechos se refiere a derechos futuros, no a los ya devengados. Precisamente, la norma de orden público tiende a asegurar que en el futuro los derechos establecidos por esta ley no puedan ser objeto de trato entre las partes, pudiendo una de ellas renunciar a su derecho, esto deberá referirse a los derechos devengados, porque sólo incorporados a su patrimonio pueden ser negociados por las partes. De lo contrario, quedaría sujeto a la interpretación del tribunal si se renuncia o .no a un derecho al conciliarse o avenirse.

También nos merece comentario especial el artículo 12, que trató con alguna detención el Diputado señor Schaulsohn. Efectivamente, se refiere a la inexistencia de efectos que producen en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que señala. Desde luego, esto representa una limitación a la autonomía de las partes y no hay duda de que muchas de estas materias ya están contenidas en nuestro propio derecho. De una u otra manera, en forma general, aquí se están explicitando.

Por ejemplo, dice que no produce efecto alguno la cláusula que otorga "a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo,

DISCUSIÓN SALA

a domicilio o por muestrario.". Esto estaba establecido de manera genérica en las llamadas obligaciones condicionales potestativas, que dependen sólo de la voluntad del deudor.

Gráficamente, en el derecho Civil una obligación condicional de esa naturaleza no produce efecto cuando el deudor dice que la cumple si quiere. Si depende de su sola voluntad, es potestativa; si depende de la voluntad del deudor, no produce efecto alguno. Y esto ya está establecido en nuestro Código Civil, en los artículos 1.477 y 1.478.

La letra f), en su inciso segundo, fue comentada por el Diputado señor Schaulsohn en forma negativa. Dice: "No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.". Esta disposición legal está establecida en razón de que estamos en presencia de un contrato de adhesión, que el mismo proyecto de ley define como aquel redactado o realizado por una de las partes con el consentimiento de la otra, que no tiene derecho a discutido. En consecuencia, en caso de árbitro impuesto, esta disposición parece la contrapartida necesaria para que el consumidor diga que no tuvo otra cosa que aceptar el contrato para recibir el producto o el bien, y si hay conflicto, recurrir a la justicia ordinaria.

Otro comentario sobre el proyecto es que en numerosas disposiciones utiliza la expresión "productos". En verdad, el producto es lo que deriva de algo, lo que se genera a través de la combinación de otros bienes. La expresión que se debe usar en toda la extensión, cuando venga al caso, es "bienes", porque corresponde a un concepto jurídico claro. En cambio, los productos pueden ser también frutos Civiles, frutos naturales, y eso ya permite, un análisis jurídico distinto. Por ejemplo, en el número 1) del artículo 1º se habla de "productos o servicios". Simplemente debe decirse "bienes". En consecuencia, procede que cada vez que en el proyecto de ley nos encontremos con la expresión "productos", se cambie por el concepto de "bienes".

Otra materia a la cual quiero referirme es la relativa a la prestación de servicios. En el artículo 2º, inciso final, se dice: "Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente."

La redacción nos puede inducir al error de que los servicios profesionales puedan estar incluidos en esta ley, de tal manera que se pueda recurrir a los tribunales con los procedimientos, con las sanciones y con las indemnizaciones de perjuicios señaladas en el proyecto.

En este aspecto, la expresión "prestaciones de servicios" debería precisarse y eliminarse todo lo que se refiera a servicios profesionales, porque se me ha contestado que está reglamentado en el párrafo IV, en los artículos 36 y siguientes; pero el artículo 36 señala: "En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de, cualquier tipo de bienes,...". En consecuencia, este párrafo está reglamentando la reparación de cualquier tipo de bienes, pero no todas las prestaciones de servicio, que es un concepto amplio, que debería quedar limitado y excluir a los servicios profesionales.

El propio decreto ley Nº 825, sobre Impuesto al Valor Agregado, en la letra

DISCUSIÓN SALA

m) de su artículo 2º y su reglamento nos da un concepto de prestación de servicios que queda gravado por el Impuesto al Valor Agregado. Allí existe un concepto que elimina precisamente a los servicios profesionales de dicho impuesto. Asimismo, debería modificarse de tal manera que quede absolutamente claro que dentro del concepto de prestación de servicios no se encuentran los servicios profesionales. ,

El proyecto parece que descansa sólo sobre la relación comerciante o proveedor y consumidor. En verdad, el comerciante, especialmente el comerciante minorista y el mediano, también puede ser engañado por los importadores, como se ha dicho acá, o por otras personas que se encuentran en los niveles de intermediación entre la producción de bienes y el consumo final. En este aspecto, el proyecto de ley no determina la cuantía, el monto de los derechos de las indemnizaciones o de los bienes que puedan estar en un momento determinado afectados en un conflicto que se produzca entre el proveedor y el consumidor.

Como he dicho, a veces el propio comerciante puede ser, de una u otra manera, una especie de receptor de estos bienes y puede consumidos, como podría ser el caso de los pequeños o medianos industriales. Esas personas no aparecen en el título ni dentro de los preceptos legales que contiene este proyecto con alguna regla que atienda sus conflictos o problemas. .

Por ejemplo, el proyecto habla de limitar el anatocismo para el consumidor, suprimiendo el inciso segundo del artículo 35, que dispone que no se podrá aplicar; - lo dispuesto en el artículo 9º de la ley Nº 18.010. Pero los proveedores que en definitiva son los comerciantes, no podrán beneficiarse con la medida, pues al solicitar créditos a los bancos, estarán pagando el anatocismo.

En consecuencia, como legisladores -y entiendo que hay otro proyecto de ley sobre la: materia- deberíamos eliminar completamente el artículo 9º de la ley Nº 18.010, de tal manera que no existiera esta especie de usura que se configura mediante los intereses sobre intereses. Señalo estos conceptos Solamente como observación.

Me parece, que entregar esta inmensa responsabilidad al juez de policía local, sin determinar las cuantías para precisar su competencia, será una fuente de problemas, por cuanto se les restarán numerosos conflictos que a los tribunales letrados, hasta la fecha, eran de su competencia.

Se ha sostenido que, en general, se trata de una relación de poca cuantía, entre el consumidor y el proveedor; pero no está precisado en la ley, sino que debe sustraerse o, interpretarse, lo cual puede llevarnos a conflictos que solamente podrá superar la interpretación que, en definitiva, le den los tribunales.

Por las razones expuestas, apoyaremos el proyecto de ley.

Señor Presidente, los Diputados señores Muñoz Barra y Bosselin me han solicitado interrupciones, las que; con su venia, concedo,

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra .el Diputado señor Roberto Muñoz Barra.

DISCUSIÓN SALA

El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, sólo para plantear algunas reflexiones muy breves.

El proyecto indudablemente constituye un gran progreso, razón por la cual el Comité Radical-Socialdemócrata lo apoyará Con sus votos. Sin embargo, en algunos aspectos presenta algunas complejidades que conviene tener presentes.

Estas inquietudes reafirman lo plateado por el Honorable colega señor Elgueta.

Por ejemplo, la Cámara de Comercio Nacional de Chile señala que en la economía de mercado, modelo económico vigente en el país, al Estado no le corresponde un papel interventor o regulador, y sostiene/que la función de éste es cautelar que el mercado funcione como un sistema competitivo, para satisfacer las necesidades de la población. Además, estima que el Estado, en su papel intervencionista, genera distorsiones peores que los problemas que intenta resolver y que sólo le corresponde actuar para evitar que se vean perjudicados los principios de la actual economía, específicamente, para garantizar que haya igualdad de oportunidades.

Sobre esta materia, señor Presidente, es necesario hacer algunas precisiones

En primer lugar, es evidente que el aspecto competitivo, que redundaría en beneficio del consumidor, cada día va desapareciendo más de la realidad económica del país ¿Por qué razón? Por la aparición de lo que conocemos como "dinero plástico", el cual es controlado por algunas cadenas comerciales en los diferentes rubros. Aquí no existen reglas claras respecto de lo que se paga en el crédito y el consumidor se va transformando en una especie de prisionero permanente del sistema.

Además, existe otro elemento que también incide en la realidad del consumidor, conocido como el de las escalas que, en la práctica, determinan incluso que muchas veces exista una negativa injustificada para entregar los elementos que el comercio mediano o pequeño requiere.

En Chile, deben existir, aproximadamente, 25 ciudades -algunas de las cuales podrían ser consideradas metrópolis y otras cercanas al mismo concepto- en que se han ido creando grandes cadenas comerciales que usan el dinero plástico, conocidas como de las escalas. Estas cadenas logran rebajas en los precios por compra de volúmenes de mercaderías que no se transmiten a los consumidores. Esa es la verdad y la realidad: las grandes cadenas comerciales prefieren vender al crédito, porque ahí está, fundamentalmente, el negocio que, lamentablemente, por su amplitud, esta iniciativa no solucionará ni enfrentará.

Es decir, el comercio existente en las comunas de las ciudades del país no puede entrar a ofrecer un precio en el mercado, por cuanto están regidos por este autoritarismo conocido como el de las escalas.

En consecuencia, como los comerciantes no pueden manejar el dinero plástico ni la posibilidad de los precios menores que obtienen las escalas, los que resultan más perjudicados son la gente más modesta de este país.

DISCUSIÓN SALA

El cobro de interés sobre intereses planteado por el colega Elgueta también es un hecho y una realidad que presenta la existencia del dinero plástico, porque hoy la moda en este país consiste en comprar sin saber cuándo se termina de pagar.

Estas son algunas consideraciones muy generales que me merece la lectura de este proyecto de ley, que a pesar de las bondades dejará muchos problemas de la ciudadanía sin solucionar.

Agradezco al colega señor Elgueta su interrupción.
He dicho.

El señor HAMUY (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Taladriz.

- Pasa a presidir, en forma accidental, el Diputado señor Roberto Muñoz Barra.

El señor TALADRIZ.- Señor Presidente, existen opiniones que comparto, en el sentido de que los fundamentos que justificarían la dictación de la ley no concuerdan con la concepción en que se basa una economía social de mercado, dado que ésta, precisamente, reconoce la capacidad de todos los agentes económicos para actuar sin limitaciones, salvo las reglas mínimas generales orientadas a asegurar el libre juego de la oferta y la demanda.

El proyecto, en cambio, así como está,
.pretende proteger al consumidor, avalando dicha actitud en una supuesta incapacidad del consumidor para adoptar, libremente, sus decisiones frente a las alternativas que le ofrece el mercado, y en la presencia de sus imperfecciones.

Por otra parte, el proyecto corresponde a una típica proposición sectorial, preparado al margen de la legislación vigente, lo que provocará importantes duplicidades, como es el caso de las normas de los Códigos Sanitario, Tributario o Civil, que es necesario revisar.

En materia del SERNAC, la opinión es que se crea -un servicio con amplísimas facultades, que permitirán justificar la intromisión estatal en los ámbitos más privados de un establecimiento comercial, y que pueden ser vitales para el éxito .de un negocio.

En general, puede concluirse que existe un perjuicio en contra de la actividad establecida formal. El rigor de este proyecto, probablemente, recaerá sobre los que cumplen las leyes y no sobre el comercio ilegal

Se estima que la libre elección es el medio más eficaz, duradero y transparente de protección; las sanciones más efectivas con que cuentan los consumidores, es no volver a consumir el producto o servicio de un mal oferente y favorecer a su competidor más cercano.

Aquellos que se levantan con mucho entusiasmo en defensa de los consumidores pueden terminar destruyendo los únicos mecanismos que lo defienden: la libre elección y la libre competencia.

DISCUSIÓN SALA

Si se preguntara a los consumidores chilenos qué bienes y servicios se han perfeccionado en los últimos tiempos y satisfacen mejor sus necesidades, seguramente, responderán que los electrodomésticos, el transporte interurbano, los supermercados, los centros comerciales, las AFP, las Isapres, etcétera. Si se le preguntara cuáles productos y servicios se han quedado atrás, seguramente, responderán que el servicio postal y ferrocarril.

Sin duda, los grandes avances en la satisfacción de los requerimientos, necesidades y deseos de los consumidores se ha dado en el ámbito de la empresa privada, actuando competitivamente para ganarse un cliente. En el ámbito de los monopolios estatales se dan las "colas", la ineficiencia y la que es preocupación por el consumidor.

Resulta, entonces, claramente objetable que se transfiera al ámbito del Estado la protección de los intereses del consumidor, y además, establecer un control monopólico y arbitrario que pretenda representar a los consumidores.

Consideramos que nada tiene que hacer en este proyecto la unión comunal de juntas de vecinos, y que las multas no deben pasar al SERNAC, porque significaría ser juez y parte en un asunto.

Los mecanismos para proteger los derechos de los consumidores varían en las diferentes legislaciones, las cuales van desde las directamente intervencionistas hasta aquellas que los entregan al libre juego de la oferta y la demanda.

En nuestro país, no existe la ley de la selva. Existen legislaciones, como las siguientes: la ley antimonopolio; la ley de defensa al consumidor, que sanciona conductas abusivas; las normas relativas al Servicio Nacional del Consumidor, entendido básicamente como organismo de carácter informativo; las normas contenidas en el Código Sanitario y la reglamentación que las complementa; y las normas relativas a la rotulación de alimentos envasados.

Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor TALADRIZ.- En la sociedad de consumo moderna, los Consumidores exigen cada vez más bienes y servicios de la mejor calidad. Debido a la presión ejercida, en los últimos tiempos ha mejorado la posición de estos clientes en los locales de compra.

De acuerdo con las reglas de la economía de mercado, los consumidores deberían tener el mismo poder de negociación que los oferentes de los productos. Sin embargo, en los hechos, quedan en desventaja, pues los oferentes no sólo poseen mayores conocimientos técnicos, sino también más medios financieros.

Por lo anterior, Renovación Nacional votará favorablemente la idea de legislar, pero en el bien entendido de que concordamos con las expresiones vertidas por el Diputado señor Schaulsohn, en cuanto a mejorar sustancialmente el proyecto en aquellos artículos atentatorios contra el libre mercado y la marcha normal de los negocios.

Señor Presidente, por su intermedio le concedo una interrupción al Diputado

DISCUSIÓN SALA

señor Munizaga.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).-Por la vía de la interrupción, tiene la palabra el Diputado señor Munizaga.

El señor MUNIZAGA.- Señor Presidente, lo que asegura al consumidor la posibilidad de elegir libremente el bien o servicio a consumir no es la ley, sino: el mercado, cuando funciona libre y competitivamente, sin restricciones intervención estatal. El Estado debe intervenir donde haya distorsiones:

Por ello, en lo que dice relación con este fin, el proyecto está bien encamina-, do. Sin embargo, en términos generales, se observa un inconveniente de tipo formal, pues la idea es dar facilidades a quien desea realizar una actividad económica.

El proyecto, más que favorecer a los consumidores, entraba la actividad de los comerciantes al i ponerles nuevas y gravosas obligaciones. Además, resulta difícil precisar cuáles serán en definitiva las normas aplicables a esta materia, por cuanto el artículo 3º transitorio deroga todas las normas contrarias a este proyecto. ¿Qué pasará, entonces, con las normas generales del Código de Comercio y del Código Civil aplicables a los comerciantes?

Esto aumentará la inseguridad frente a la instalación de nuevos negocios, sobre todo tratándose de comerciantes de menores recursos, a quienes es conveniente darles las facilidades del caso, porque cuando acuden a las municipalidades; a las distintas instancias públicas, se encuentran con una serie de exigencias entrabantes que dificultan la instalación de sus respectivos comercios.

Por otra parte, en el artículo 42 se establece la irrenunciabilidad de los derechos que se asignan a los consumidores.

En nuestra legislación son escasas las situaciones de derechos irrenunciables, las que se encuentran fundamentalmente en la legislación sobre la familia y en el derecho laboral.

Los fundamentos para ello son claros. En el primer caso, se quiere proteger lo que la Constitución declara como el núcleo básico de la sociedad, o sea, la familia, y, en el segundo, la irrenunciabilidad se justifica por la distinta capacidad negociadora que existe entre trabajador y empleador.

Pero en el caso del consumidor, su verdadera defensa no se encuentra en la irrenunciabilidad de los derechos, sino en tener un número importante de comerciantes entre los cuales elegir y que compitan entre ellos por obtener el favor de los consumidores.

El tema de la irrenunciabilidad de los derechos cobra mayor importancia tratándose de la letra e) del artículo 3º, que establece el derecho a la reparación: El consumidor podrá determinar si lo ejerce o no, pero no se le puede obligar a ejercer acciones, pues ello debe ser esencialmente voluntario.

Por otra parte, en el artículo 20 se establecen las sanciones a las infracciones consagradas en la ley. Me parece que el monto de la multa no puede quedar fijo, sino que debe ser variable, de acuerdo con los montos que involucra la infracción. Ese criterio se ha fijado en la legislación penal tratándose de delitos como hurtos o estafas. En consecuencia, la sanción debe

DISCUSIÓN SALA

ser proporcional al daño que la infracción origine.

Además, el hecho de que la multa vaya a beneficio del SERNAC me parece altamente inconveniente, por cuanto se incentiva a este organismo a imponer multas con el objeto de obtener mayores fondos. La multa no puede destinarse a una de las partes interesadas en la resolución del conflicto.

Esta disposición es extremadamente peligrosa. Ya lo vimos cuando estudiamos el proyecto relativo al personal de Tesorerías e Impuestos Internos. No se le puede dar un estímulo directo al funcionario, porque implica dictar normas que van en contra de los derechos de las personas.

Sin lugar a dudas, esta iniciativa es de mucha trascendencia tanto para los consumidores como para los comerciantes, pero lo que en verdad importa es asegurar la libertad de elegir el mejor producto entre varias ofertas. Mediante el correcto funcionamiento del mercado tendremos la certeza de que los derechos de los consumidores serán respetados y que los esfuerzos de los comerciantes se, verán compensados.

Debemos velar para que la ley haga respetar los derechos de los consumidores y de los comerciantes, a fin de que el país siga progresando en armonía.

He dicho.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Puede continuar el Diputado señor Taladriz.

El señor TALADRIZ.- Señor Presidente, con su venia le concedo una interrupción al Diputado señor Kuschel.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Tiene la palabra Su Señoría;

El señor KUSCHEL.-Señor Presidente, las diversas intervenciones de los señores Diputados me han convencido de la necesidad de legislar sobre la materia, aunque soy más bien partidario de mejorar la normativa existente, pues no estamos frente a un vacío legal en materias relacionadas con el consumidor y el funcionamiento de la economía en general. Tampoco hay en Chile en estos momentos un conflicto desatado entre consumidores, comerciantes e industriales," sino más bien una situación de exceso de consumo y de crecimiento holgado de la economía, sin que existan dificultades por ese lado.

Al respecto, anuncio que cambiaré mi voto en consideración a las expresiones dadas a conocer por algunos señores Diputados de la Concertación en el sentido de mejorar la ley en los aspectos que se han considerado aquí, sobre todo en los relativos a los artículos 5º, 12 Y 20.

Muchas gracias.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Puede continuar el Diputado señor Taladriz.

El señor TALADRIZ.- Señor Presidente, con su venia le concedo una

DISCUSIÓN SALA

interrupción al Diputado señor Latorre.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental). " Doy excusas a los señores Diputados inscritos para hacer uso de la palabra, quienes no han podido intervenir debido a las interrupciones que, reglamentariamente -y lo reconozco-, pueden concederse. Dado que posteriormente debe cerrarse el debate, quiero hacer presente que no es la Mesa la que está impidiendo que los señores parlamentarios intervengan.

Tiene la palabra el Diputado señor Latorre, por la vía de la interrupción.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, tal como lo señalé en la discusión anterior en la Sala, quiero hacer presente que en la tramitación de este proyecto se contó con la presencia permanente de dirigentes gremiales, en especial del sector comercio, quienes señalaron sus opiniones al respecto y dieron a conocer su preocupación por el contenido de las normas que en definitiva puedan ser aprobadas en el Parlamento.

Después de la discusión en general, varios miembros de la Comisión de Economía, que tengo el honor de presidir, hemos sostenido reuniones con dirigentes de la Confederación Nacional del Comercio y hemos recibido algunos alcances, por escrito, de los dirigentes de la Cámara Nacional de Comercio. Entre sus inquietudes se aprecia el interés de que en la discusión en particular se puedan abordar nuevamente aquellos aspectos que, a juicio de ellos, merecen una especial consideración. Nosotros hemos manifestado nuestra disposición favorable a ello. Por eso, con el Diputado señor Carlos Dupré, hemos patrocinado varias indicaciones que tienden a recoger estas inquietudes, con el objeto de garantizar que durante la discusión en particular que tendrá lugar en nuestra Comisión se aborde cada uno de los puntos que ellos señalaron con interés.

Quería dejar constancia de esto, porque se trata de un compromiso que hemos asumido, que es satisfactorio para todos los miembros de la Comisión de Economía.

He dicho.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Taladriz.

El señor T ALADRIZ.- Gracias, señor Presidente.

He dicho.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental)- Tiene la palabra el Diputado señor Recondo. .

El señor RECONDO.- Señor Presidente, voy a intervenir por segunda vez en este debate, -la primera fue hace dos semanas, cuando comenzamos a debatir el proyecto- porque me parece conveniente reafirmar la posición de la UDI respecto de esta iniciativa y recoger, además, algunas de las afirmaciones formuladas en el transcurso del debate habido en estas últimas dos sesiones.

DISCUSIÓN SALA

En primer lugar, quiero establecer que no compartimos los fundamentos del proyecto, por cuanto, a nuestro juicio, parten de una premisa equivocada al plantear o presumir que existe una confrontación permanente entre proveedores y consumidores y que, ante la existencia de mercados imperfectos, por falta de información en su mayoría, el Estado debe regular y participar activamente.

Como lo señalé, me parece que el primero de estos fundamentos parte de un supuesto equivocado, pues en una economía abierta, donde prevalece la competencia, la libertad de acceder a los mercados, no puede existir confrontación entre proveedor y consumidor, sino que ocurre exactamente al revés: hay complementación entre ambos.

En los fundamentos se elimina una idea que, a nuestro juicio, es importante en el desarrollo de la actividad económica y muy valiosa para el comercio, cual es el concepto de clientela, que resulta básico para el desarrollo de la empresa en el marco de una economía social de mercado.

Con el fundamento de intervenir mercados imperfectos por falta de información, a través de este proyectase introduce una cantidad muy importante de regulaciones, y el Estado asume un rol tutelar tanto en la defensa de los consumidores como en la regulación de la actividad económica del comercio.

Bajo este pretexto, se establecen derechos y obligaciones para los proveedores, se regulan los contratos de adhesión, la publicidad, las promociones y las ofertas, las ventas a créditos, las prestaciones de servicios, los productos de riesgo; se consagra un nuevo procedimiento judicial, etcétera.

No compartimos la idea de que so pretexto de perfeccionar un mercado se pueda llegar a una intervención del Estado y a una regulación tan amplia como la planteada mediante el proyecto.

No compartimos estos fundamentos porque creemos que el efecto que va a ejercer es exactamente contrario al que se busca, Lo más probable es que la mayor cantidad de regulaciones terminará produciendo un alza de precio de los productos, como asimismo aquellos bienes menores, a los cuales se deba introducir regulaciones y exigencias para su venta, desaparecerán del mercado, perjudicando, en definitiva, a los propios consumidores.

La multiplicidad de ámbitos que abarca este proyecto provocará, además, conflictos de interpretación, porque son tantos y variados los aspectos que toca que se va a superponer con normas generales o con otras leyes, códigos o reglamentos, lo cual terminará por confundir o provocar demora o dificultar la interpretación de la ley. En muchos aspectos, se va a superponer, por ejemplo, con normas sobre alimentos contenidas en el Código Sanitario, con normas establecidas en la legislación sobre servicios eléctricos, con normas del Código Civil. De manera que esto terminará dilatando las posibilidades de resolver los conflictos, perjudicando nuevamente a quien se busca proteger: al consumidor.

Nos parece inaceptable también que el rol, tutelar del Estado pase a ser ejercido por el Servicio Nacional del Consumidor, en el sentido de que patrocine y ayude en las demandas, y a su vez recaude las multas que se establezcan a raíz de dichas demandas. Nos parece que, como principio, no

DISCUSIÓN SALA

debiera contemplarse en esa forma en la disposición. Igualmente, el hecho de que las juntas de vecinos asuman un rol asesor en cuanto a representar colectivamente a los consumidores nos parece inadecuado, razón por la cual presentamos indicaciones a fin de eliminar las respectivas normas del proyecto.

Señor Presidente, reiteramos lo que ha sido nuestra posición permanente respecto del proyecto. Al interior de la Comisión nos abstuvimos en su votación en general, sobre la base de estimar que es positivo que exista una legislación en este sentido. Pero tenemos un criterio distinto del planteado por el Ejecutivo. Sostenemos que podemos perfeccionar la actual legislación o hacer otra bastante más simplificada que la contenida en el proyecto.

Trabajamos intensamente en la Comisión y propusimos una variedad importante de indicaciones con el objeto de alcanzar una ley que efectivamente sirva al consumidor, permitiendo al SERNAC jugar un rol en su información, educación y formación sin llegar al extremo de regular la actividad comercial.

- Por esa razón votamos y nos abstuvimos para lograr el mejoramiento y la simplificación del proyecto por la vía de las indicaciones. Y, en verdad, debo reconocer que en la Comisión algo hemos avanzado, pero en lo, sustancial no hemos alcanzado el objetivo perseguido.

Aquí recojo el planteamiento que el Diputado señor Schaulsohn hizo a la Sala, respecto de que en el proyecto hay una serie de artículos que requieren ser mejorados. Quiero decir que hemos estado haciendo un esfuerzo importante por perfeccionar el articulado pero, lamentablemente, en la Comisión no hemos encontrado una acogida en ese sentido.

Con la esperanza de que en el segundo informe del proyecto podamos encontrar el perfeccionamiento que buscamos, nos vamos a abstener nuevamente, esperando a que los parlamentarios de Gobierno acojan las modificaciones que, a nuestro juicio, es esencial introducir en este proyecto. De lo contrario, nos reservaremos el derecho de votar en contra y de buscar en el Senado los mejoramientos y simplificaciones indispensables.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Se ha pedido la clausura del debate.

¿Hay acuerdo de la Sala para clausurarlo?

No hay acuerdo.

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, pido la palabra para plantear un punto de Reglamento.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental.- Tiene la palabra Su Señoría:

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, le pido que señale los señores Diputados que están inscritos.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Están inscritos para

DISCUSIÓN SALA

intervenir los Diputados señores Arancibia, Palestro, Campos, Manterola, Jeame-Barrueto, Pérez, Bombal y Horvath.

EL señor SCHAULSOHN.- ¿A, qué hora termina el Orden del Día, señor Presidente?

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- A las 13.25, señor Diputado.

El señor SCHAULSOHN.- Gracias.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- En votación la clausura del debate.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 32 votos; parla negativa, 19 votos. Hubo 4 abstenciones.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Clausurado el debate. En votación en general el proyecto. Si le parece a la Sala, se aprobará por unanimidad.

No hay acuerdo.

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, quiero hacer presente un asunto de Reglamento.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Tiene la palabra Su Señor

El señor SCHAULSOHN.- Entiendo que la disposición sobre el procedimiento judicial es de quórum de ley orgánica y, por lo tanto, requiere votación separada, aun en general

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Efectivamente, Su Señoría tiene razón. Se trata de los artículos 50 y 52.

Señor Diputados, hay unanimidad para aprobar el proyecto con la excepción de los dos artículos señalados por el Diputado señor Schaulsohn.

No hay acuerdo.

En votación el proyecto, con excepción de los artículos 50 y 52.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 63 votos; por la negativa, 0 votos. Hubo 8.abstenciones.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Aprobado "en general el proyecto, con la excepción indicada.

En votación los artículos 50 y 52, que requieren 67 votos para la afirmativa para ser aprobados.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio

DISCUSIÓN SALA

el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos, por la negativa, 1 voto. Hubo 12 abstenciones. ,

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Por no haberse alcanzado el número de votos requerido, quedan rechazados los dos artículos.

El señor ELIZALDE.- Que se repita la votación, señor Presidente.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Faltó el voto del Diputado señor Latorre, pero con él NO varía el resultado de la votación.

Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor MUÑOZ BARRA (Presidente accidental).- Señores Diputados, la votación fue efectuada como corresponde, de manera que los, dos artículos han sido rechazados.

Terminada la discusión general

- El *proyecto fue objeto de las siguientes indicaciones:*

Al artículo 1º

Números 1) y 7) letras c) y f)

1.- De la señora Caraball y del señor Elgueta para sustituir la palabra "productos" por la expresión "bienes",

Al artículo 2º

2.- De la señora Caraball y del señor

Elgueta para suprimir el punto final del inciso tercero, agregando a continuación la siguiente frase:

"y se trata de aquellas a que se refiere el artículo 2º N° 2 del-decreto ley N° 825, actual decreto ley N° 1606".

Al artículo 3º " Letra c)

3.- De los señores Dupré, Kuschel, Fantuzzi, Latorre y Villouta para suprimida, pasando la actual letra d) a ser c) y así sucesivamente.

Letra d)

4.- De los señores, García Ruminot,

Kuschel y Pérez Muñoz para suprimida. Al artículo 4º

5.- Del señor Recondo para eliminado, Al artículo 5º

6.- Del señor Recondo para suprimido;

7.- De los señores García Ruminot,

Kuschel y Pérez Muñoz para eliminado.

8.- Del señor Pérez Opazo para suprimido.

9.- De los señores Dupré, Ojeda y Vilicic para reemplazado por el siguiente:

"Artículo 5º.- Las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, podrán:

DISCUSIÓN SALA

Asesorar a los consumidores ante las autoridades administrativas, informados y capacitados en el conocimiento y ejercicio de sus derechos, recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

10.- Del señor Rojo para sustituir la expresión "Uniones Comunales de Juntas de Vecinos" por la siguiente: "Juntas de Vecinos".

Al artículo 8°

11.- De los señores Dupré, Fantuzzi,

Kuschel, Latorre y Villouta para sustituir el punto final del inciso primero, agregando enseguida lo siguiente:

“, a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público.”.

Al artículo 9°

12° De los mismos señores Diputados para reemplazar el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 9°.- Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados, o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor y se dejará constancia de tal información, de los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será bastante constancia, el usar en los medios señalados, expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados u otros equivalentes.”.

Al artículo 11

13.- De los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz para eliminado.

Al artículo 16

14.- Del señor Rojo para reemplazar, en la letra O, el guarismo "60", por "90”.

Al artículo 17

15.- De los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel y Villouta para intercalar el siguiente inciso como sexto:

"En todo caso, si el consumidor opta por ejercer las acciones que trata este párrafo el) contra del vendedor y la infracción consistiere en vicios de fabricación de la cosa que no hayan sido evidentes para el vendedor, cesará la responsabilidad de éste, informando al tribunal la individualización de quién adquirió estos productos. En tal caso, el plazo para la reclamación se suspenderá en favor del consumidor, por todo el período que media entre el reclamo y la información antes dicha.”.

Al artículo 20

16.- De los señores Pérez Varela y Recondo para eliminar el inciso tercero.

17.- De los señores Dupré, Fantuzzi, Latorre, Kuschel y Villouta para modificar en los incisos primero, segundo y tercero los guarismos "100, 1.000 Y 1000", respectivamente, por los siguientes: "50, 500 Y 500", respectivamente.

18.- De los mismos señores para intercalar el siguiente inciso cuarto,

DISCUSIÓN SALA

pasando el actual inciso cuarto a ser quinto, y así sucesivamente:

"El juez, en caso de reincidencia, puede elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.":

19.- De los señores Carda Ruminot, Pérez Muñoz y Kuschel para eliminar el inciso quinto.

20.- De los señores Recondo y Pérez

Varela para suprimir el inciso quinto.

21.- De los señores Ojeda y Vilicic para eliminar los incisos quinto y sexto.

22.- De los señores Dupré, Fantuzzi, Latorre, Kuschel, y Villouta, para reemplazar el inciso final por el siguiente:

"El total de lo que se recaude por concepto de multas, será destinado al Ministerio de Educación para campañas de orientación y educación a los educandos.".

Al artículo 24

23.- De los señores Pérez Varela y Recondo para suprimido.

Al artículo 29

24.- De los señores Carda Ruminot,

Kuschel y Pérez Muñoz para sustituirlo por el siguiente:

"El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición del tribunal competente.".

Al artículo 35

25.- De los señores Carda Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz para eliminado.

Párrafo V

26.- De los señores Recondo y Pérez Varela para suprimido con los artículos 43, 44, 45, 46, 47 Y 48 que lo conforman.

27.- De los señores Carda Ruminot, Pérez Opazo y Kuschel para suprimir el Artículo 45;

Al artículo 51

28.- De los señores Dupré, Fantuzzi, Latorre, Kuschel y Villouta para reemplazar el punto final del inciso primero por un punto seguido, agregando a continuación lo siguiente:

"Constando al juez el cumplimiento del avenimiento deberá absolver, sin más trámite, al presunto infractor.".

Al artículo 53

29.- De los señores Dupré, Fantuzzi, Latorre, Kuschel y Villouta para derogar la letra d), pasando las letras e) y O, a ser d) y e), respectivamente.

30.- De los mismos señores Diputados para sustituir en la letra d) las expresiones "en conciencia" por las palabras "de acuerdo a las reglas de la sana crítica".

31.- De los mismos señores Diputados para sustituir el punto final de la

DISCUSIÓN SALA

letra f), agregando lo siguiente: "siempre y cuando conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de bienes o productos riesgosos o peligrosos para la salud humana."

32.- De la Comisión de Hacienda para agregar la siguiente letra g), nueva:

"Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales."

Al artículo 54

33." De la Comisión de Hacienda para suprimir el inciso segundo.

Al artículo 62

34.- De la Comisión de Hacienda para agregar la siguiente letra h):

"h) Las multas que se recauden por aplicación de esta ley."

35.- De los señores Garda Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz para agregar el siguiente artículo 4° transitorio, nuevo:

"Artículo 4°.- Derógase el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

1.7. Segundo Informe Comisión de Economía.

Cámara de Diputados. Fecha 11 de mayo, 1993. Cuenta en Sesión 12, Legislatura 326.

BOLETIN N° 446-03-2**SEGUNDO INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAIDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

HONORABLE CAMARA:

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informaros el proyecto de ley, en segundo trámite reglamentario y de origen en un mensaje de S. E. el Presidente de la República, que establece normas sobre derechos de los consumidores.

Corresponde en este informe, de acuerdo a los artículos 128 y 287 del Reglamento de la H. Corporación, referirse a las siguientes materias:

I. ARTÍCULOS QUE NO HAN SIDO OBJETO DE INDICACIONES NI DE MODIFICACIONES.

Se encuentran en esta situación reglamentaria los artículos 6º, 7º, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 31, 32, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 50, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 y 62, disposiciones 1a., 2a. y 3a. transitorias las que, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 129 del Reglamento, deberán ser aprobados ipso jure por la H. Cámara al inicio de la discusión particular.

II. ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARACTER ORGANICO CONSTITUCIONAL O DE QUORUM CALIFICADO.

Los artículos 51 y 53 tienen la calidad de norma de carácter orgánico constitucional, por lo que deben ser aprobados con quórum especial.

Se determina lo anterior, en razón del fallo del Tribunal Constitucional relativo al proyecto de Ley orgánica Constitucional de Municipalidades, de fecha 19 de enero de 1988, en que su

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

considerando 6) dispone que son materias propias de una ley orgánica constitucional las atribuciones de los Jueces de Policía Local.

III. ARTÍCULOS SUPRIMIDOS.

El artículo 54 del Primer Informe, relativo al privilegio de pobreza ha sido suprimido.

La Comisión consideró que el principio general que regula el beneficio del privilegio de pobreza para litigar está en relación con la situación socioeconómica de la persona que demande o sea demandada, en cambio, en el proyecto de ley se otorga en relación a la naturaleza de la transacción o negocio, lo que iría en contra del principio de la legislación y se cambia la naturaleza del mismo. Al eliminar la norma legal que se consideraba en el primer informe, rigen las normas generales vigentes en la materia.

La Comisión aprobó por asentimiento unánime la indicación para suprimir este artículo.

IV. ARTÍCULOS MODIFICADOS.

La Comisión, en este trámite reglamentario, conoció diversas indicaciones formuladas, tanto en la discusión general en la Sala como en la Comisión. Luego de un debate, en que se analizaron éstas, se adoptaron los acuerdos que se indican a continuación.

Artículo 1º.

De la señora Caraball y del señor Elgueta, para sustituir la palabra "producto" por la expresión "bienes" en los N°s 1 y 7), letras c) y f).

La Comisión aprobó esta indicación por mayoría de votos, habida consideración de que el término "bienes" propuesto está acorde con las normas generales del Código Civil, que contrapone los bienes a los servicios otorgando, en cambio, a la palabra "productos" una connotación diversa.

Artículo 2º.

De la señora Caraball y del señor Elgueta, para agregar en el inciso tercero, la siguiente frase:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 211, Nº 2 del decreto ley Nº 825, actual decreto ley Nº 1.606."

El decreto ley Nº 1.606, de 1976, reemplazó el texto del decreto ley Nº 825, de 1974, sobre Impuestos a las Ventas y Servicios.

El artículo 2º define diversos conceptos que emplea esta norma legal. En su Nº 2 señala, qué se entiende por "servicio":

"La acción o prestación que una persona realiza para otra y por la cual percibe un interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que provenga del ejercicio de las actividades comprendidas en los Nºs 3 y 4 del artículo 20 de la ley sobre Impuesto a la Renta."

Se expresó en la Comisión que el alcance de la indicación transcrita es precisar en el texto legal, los servicios que quedan sujetos a las disposiciones del mismo y, a su vez, aquellos que quedan excluidos. Se entiende, conforme a la indicación, que quedan afectos a las normas del presente texto, todos los servicios que están afectos al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y que se traten, en consecuencia, de operaciones comerciales. Con la redacción propuesta, quedan excluidos de esta ley los servicios profesionales, los que se regulan conforme a los aranceles profesionales que aplican los colegios respectivos.

La Comisión prestó su aprobación a esta indicación por unanimidad.

Artículo 8º.

Los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel, Latorre y Villouta formularon indicación para agregar la siguiente frase en el inciso primero:

" , a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público."

La Comisión la aprobó por cinco votos a favor y cuatro en contra.

Artículo 9º

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel, Latorre y Villouta formularon indicación para reemplazar el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 9º.- Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados, o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor y se dejará constancia de tal información en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será bastante constancia, el usar en los medios señalados, expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados u otros equivalentes."

Sin debate se aprobó por unanimidad la indicación mencionada.

Artículo 10.

Los señores Dupré, Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda y Pérez Opazo, formularon indicación en la Comisión para sustituir el artículo 10 por el siguiente:

"Artículo 10.- Aquel proveedor que, sin consentimiento del consumidor, o de manera habitual, entregue vales, fichas o mercancías como saldo a favor de éste, en lugar de moneda de curso legal, cometerá infracción a las disposiciones de esta ley."

La Comisión aprobó esta indicación, sin debate y por unanimidad.

Artículo 11.

Los señores Latorre y Martínez Sepúlveda formularon indicación para reemplazar la frase que se inicia con "Queda prohibido" hasta "pudor personal", por la siguiente:

"Los establecimientos comerciales o de servicios podrán establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas, o que ofendan su dignidad o pudor."

La Comisión, aprobó la indicación referida por cuatro votos a favor y dos abstenciones.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 17.

Los señores Latorre, Martínez Sepúlveda, Palma, don Joaquín, Dupré, Manterola y Pérez Opazo formularon indicación para sustituir el inciso primero, por los siguientes:

"La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectiva en contra del vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

La acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse efectiva, indistintamente, en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante."

Con respecto a esta indicación, se manifestó en la Comisión, que su texto pretende aclarar las diversas etapas que se producen en la determinación de la responsabilidad que emana en una relación de consumo.

Se agregó que se incentiva con la norma legal, que el consumidor ejerza en primer lugar la acción en contra del vendedor emanada del derecho de opción, contemplado en los artículos 15 y 16 del proyecto de ley en informe y sólo en caso de ausencia de éste, la interponga en contra del fabricante o importador del bien materia del reclamo.

La Comisión aprobó por, unanimidad esta indicación.

Artículo 21.

A este artículo se formularon las siguientes indicaciones:

a) De los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel, Latorre, y Villouta, para modificar en los incisos primero, segundo y tercero los guarismos 1100, 1.000 y 1.00V, respectivamente por los siguientes: "50, 500 y 50011, respectivamente.

Se aprobó esta indicación por seis votos a favor y uno en contra.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

b) De los mismos señores Diputados, para intercalar el siguiente inciso nuevo, como cuarto:

"El juez, en caso de reincidencia, puede elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario."

Se aprobó esta indicación por seis votos a favor y uno en contra.

c) De los señores García Ruminot, Kuschel, Ojeda, Pérez Muñoz y Vilicic y la de los señores Pérez Varela y Recondo, para eliminar el inciso quinto, que la aprobó por unanimidad.

d) La indicación formulada por S. E. el Presidente de la República para reemplazar el inciso final del artículo 20, por el siguiente:

"El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Fondo de Promoción del Consumidor que se establece en la presente ley."

Se aprobó sin debate, por unanimidad.

Artículo 28.

Los señores Caminondo, Campos, Latorre, Martínez Sepúlveda, Palma, don Joaquín, Pérez Muñoz y Recondo, formularon indicación para sustituir el inciso primero de este artículo, por el siguiente:

"La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor."

La Comisión aprobó esta indicación por unanimidad.

Artículo 33.

Los señores Dupré, Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda, y Palma, don Joaquín presentaron indicación para reemplazarlo por el siguiente:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 33.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el inciso anterior el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado."

La Comisión aprobó esta indicación por cinco votos a favor y dos abstenciones.

Artículo 34.

Los señores Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín presentaron indicación para intercalar las expresiones "monto y" entre las palabras "el" y "número".

La Comisión aprobó esta indicación por unanimidad.

Artículos 51 y 53

Los señores Dupré, Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín, formularon indicación para consultar los siguientes artículos nuevos, como 51 y 53 del siguiente tenor:

"Artículo 51.- El Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o se hubiere dado inicio a su ejecución, estará facultado para citar, a solicitud de cualquiera de las partes, al consumidor o al proveedor según fuere el caso, a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación se efectuar por carta a certificada dirigida al domicilio del reclamado.

El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

De dicha diligencia se levantará un acta que tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignent.

Tratándose de bienes que a la fecha de los hechos que se reclaman hubieren estado amparados por una garantía, el Juez de Policía Local respectivo deberá citar a la audiencia de avenimiento al otorgante de la garantía si éste no fuere el reclamado.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil."

"Artículo 53.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o se hubiere dado inicio a su ejecución."

Cabe hacer presente que durante la discusión de este proyecto de ley, en su primer informe, en la Sala de la H. Cámara de Diputados, al votarse la idea de legislar, no se reunió el quórum requerido tanto para el artículo 51 como para el artículo 53 por ser normas de carácter orgánico constitucional.

Ante esta situación y durante el estudio de esta iniciativa legal, en el segundo informe, se formularon en el seno de la Comisión, las indicaciones antes transcritas las que difieren en su texto de lo establecido en los artículos rechazados. Es así que en el artículo primitivo se disponía que era competente para citar a una audiencia de avenimiento de las partes el Juez de Policía Local de la comuna en que tenga su domicilio el reclamado. En cambio, ahora conforme a la indicación propuesta, se radica este conocimiento en el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o se hubiere dado inicio a su ejecución.

Similar situación sucede con el artículo 53 que disponía que de las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en el texto legal, conocería el Juez de Policía Local de la comuna en que tuviera su domicilio el denunciado. Ahora, por la indicación propuesta, se radica el conocimiento en el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Los señores Latorre, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín, formularon nueva indicación, en la Comisión, para redactar el artículo 53 en los siguientes términos:

"Artículo 53.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o se hubiere dado inicio a su ejecución.

Para los efectos previstos en esta ley se presume de derecho que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor."

El señor Campos, a su vez, formuló indicación para dar una nueva redacción a este artículo 53 en los siguientes términos:

"Artículo 53.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor."

Argumentó el señor Diputado que considera conveniente la redacción del inciso segundo propuesto, en la indicación presentada por los señores Latorre, Martínez Sepúlveda, y Palma, don Joaquín pero no comparte el que la presunción establecida sea de derecho y no simplemente legal, lo que trae consigo una distinción fundamental entre una y otra, en la etapa de la prueba del juicio que podría incoarse entre las partes litigantes, en atención a que considera que en la forma propuesta es demasiado riguroso.

Frente a esta observación, es que formuló indicación para dar una redacción al artículo 53 en forma similar a la ya propuesta, pero dejando la presunción sólo legal.

El señor Luis Sánchez (Director del Servicio Nacional del Consumidor) expresó que la proposición del señor Campos, a su juicio, es perjudicial para el consumidor, porque podría constituirse en una fórmula de entorpecimiento de parte del proveedor demandado en la tramitación del juicio, lo que iría en contra del principio rector que contempla esta iniciativa legal, cual es fijar un procedimiento fácil y expedito para obtener justicia.

La Comisión adoptó los siguientes acuerdos al respecto:

a) Aprobó por cuatro votos a favor, dos en contra y una abstención la indicación de los señores Dupré, Latorre,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Manterola, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín, que consulta un artículo nuevo, como si.

b) Aprobó por cinco votos a favor y dos abstenciones, la indicación de los señores Dupré, Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín, que consulta un artículo nuevo, como 53.

c) Se aprobó, finalmente, la indicación formulada por el señor Campos, por cuatro votos a favor y tres abstenciones.

Artículo 52.

Los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel, Latorre y Villouta formularon indicación para agregar en el inciso primero, la siguiente frase:

"Constando al Juez el cumplimiento del avenimiento deberá absolver, sin más trámite, al presunto infractor."

La Comisión, sin debate y por unanimidad aprobó esta indicación.

Artículo 54.

A este artículo se formularon las siguientes indicaciones:

a) De los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel, Latorre y Villouta, para derogar la letra d).

b) De los mismos señores Diputados para sustituir en la letra e) las expresiones "en conciencia" por las palabras "de acuerdo a las reglas de la sana crítica."

c) De los mismos señores Diputados para agregar en la letra f) la siguiente frase final:

"Siempre y cuando conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de bienes o productos riesgosos o peligrosos para la salud humana."

Respecto de la primera indicación, signada con a) se informó a la Comisión por parte del señor Luis Sánchez (Director del Servicio Nacional del Consumidor) que el objetivo que persigue es derogar

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

la exigencia establecida en la ley Nº 18.287, que fija el procedimiento que se aplica en las materias que conocen los Juzgados de Policía Local. El artículo 12 de la citada ley dispone, respecto de la prueba testimonial, que cada parte no podrá presentar más de cuatro testigos, para lo cual deberán entregar en la Secretaría del Tribunal antes de las 12 horas del día hábil que precede al designado para la audiencia, la lista con la individualización de éstos. Se agregó que el objeto del plazo es permitir a las partes conocer a las personas que participaran para tachar a alguno en caso de que procediera.

Ahora bien, se agregó que la tendencia actual en la legislación es suprimir este plazo previo para la presentación de la lista de testigos.

La Comisión aprobó la indicación por tres votos a favor y dos en contra.

En cuanto a la segunda indicación, con la letra b), se hace presente que el artículo 14 de la ley Nº 18.287, dispone que:

"El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica ...".

El texto propuesto en el mensaje y aprobado por la Comisión en el primer informe, establecía que el juez debía apreciar la prueba en conciencia.

Ahora, con la modificación propuesta se desea mantener un criterio similar entre la ley Nº 18.287 y esta iniciativa legal.

La Comisión aprobó esta indicación por tres votos a favor, una en contra y una abstención.

Respecto de la tercera indicación, signada como c) se aprobó, sin debate y por asentimiento unánime.

En la misma forma anterior, se aprobó una indicación de la Comisión de Hacienda, que consiste en agregar una letra nueva a este artículo, como g), del siguiente tenor:

"Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 400 del Código Orgánico de Tribunales."

V. ARTÍCULOS NUEVOS INTRODUCIDOS.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Se encuentran en esta situación los artículos 18, 63, 64, 65 y 4º transitorio.

1.- Artículo 18.

Los señores Dupré, Latorre, Manterola, Martínez Sepúlveda y Palma, don Joaquín formularon indicación en la Comisión, para consultar el siguiente artículo nuevo, como 18, redactado en los siguientes términos:

"Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable."

Se hace presente que el texto propuesto es similar al artículo 16 que se contenía en el proyecto de ley de S.E. el Presidente de la República presentado en su mensaje original y que la Comisión, en su oportunidad, rechazó por estimar que su disposición va en contra del principio que regula la iniciativa legal en su contexto general, cual es regular la relación de consumo propiamente tal y no las relaciones de los proveedores entre sí que son propias del derecho comercial.

La Comisión consideró este artículo nuevo que busca reincorporar al proyecto de ley el procedimiento a seguir para hacer efectiva la responsabilidad que emana de una relación de consumo.

Luego de un breve debate, se aprobó el artículo nuevo propuesto por mayoría de votos.

2.- Título VI.- Fondo de Promoción del Consumidor.

Artículos 63. 64 y 65.

El Ejecutivo presentó indicación para crear un nuevo título del siguiente tenor:

"Título VI.- Fondo de Promoción del Consumidor.

Artículo 63.- Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público a organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcionales, organizaciones no gubernamentales, entidades o institutos académicos y/o de investigación y en general organismos privados sin fines de lucro.

El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, por otros aportes y por la recaudación de las multas a que se refiere el artículo 18 de la presente ley.

Artículo 64.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien presidirá en ausencia del Subsecretario; por un economista, un abogado y cuatro personas de reconocida experiencia en el campo de la nutrición y salud pública, medio ambiente, educación e información pública, dos de los cuales, a lo menos, deberán ser académicos universitarios. Los consejeros serán designados por el Presidente de la República a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

El Presidente del Consejo designará un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que, en calidad de Secretario del Consejo, estará a cargo de las actas de las sesiones y que tendrá la calidad de ministro de fe.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la respectiva reunión.

Artículo 65.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y fijar sus prioridades.

El programa requerirá la conformidad de quien presida la sesión en que se le preste aprobación.

b) Contratar los proyectos de investigación, la elaboración y ejecución de programas de educación e información al consumidor, a través de concurso público y asignar los fondos para su ejecución.”.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El señor Dupré formuló indicación a la presentada por el Ejecutivo, para suprimir en el inciso primero del artículo 3 la frase:

"a organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcionales, organizaciones no gubernamentales, entidades o institutos académicos y/o de investigación y en general organismos privados sin fines de lucro."

El señor Sánchez (Director del Servicio Nacional del Consumidor) explicó a la Comisión los objetivos que se persiguen con la creación del Fondo de Promoción del Consumidor.

Expresó que se busca financiar, con los recursos que se señalan en la misma disposición, programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor, que se asignen mediante concurso público a organismos ya sean públicos o privados. Recalcó que estos recursos son independientes de los asignados al Servicio Nacional del Consumidor, para su funcionamiento y desarrollo de sus actividades propias. Insistió el señor Sánchez que se debe tener presente que las funciones que la ley entrega al Servicio Nacional del Consumidor, las que podrían parecer similares a las que tendrá el Fondo de Promoción del Consumidor, son totalmente independientes de éste.

La Comisión aprobó por cinco votos a favor y cuatro en contra, la indicación propuesta por S. E. el Presidente de la República para consultar un artículo nuevo, como 63.

Asimismo, por cinco votos a favor y dos en contra, la Comisión aprobó la indicación del señor Dupré para suprimir una frase en este artículo.

Los señores Dupré, Latorre y Palma, don Joaquín formularon indicación, en la Comisión, para sustituir el artículo 64 de la indicación del Ejecutivo por el siguiente:

"Artículo 64.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien presidirá en ausencia del Subsecretario; por dos personas designadas por el Presidente de la República, a proposición del ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; por un académico universitario designado por el Consejo de Rectores de las Universidades chilenas; por un representante del comercio designado por las organizaciones de comerciantes con cobertura nacional; por un representante de la Sociedad de Fomento Fabril; por un representante de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

la Central Unitaria de Trabajadores; por un representante de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos; y por un representante de los Centros de Padres y Apoderados.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

El Consejo designará un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que, en calidad de Secretario de aquel, estará a cargo de las actas de sesiones y ejercerá como Ministro de Fe.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión."

Respecto de este artículo, algunos señores Diputados formularon observaciones relativas a la dificultad que podría prestarse para determinar, en el momento que corresponda, el nombre de la persona que represente al comercio en el Consejo del Fondo, el que deberá tener el patrocinio de las organizaciones de comerciantes con cobertura nacional. Situación similar se podría dar con el representante de los Centros de Padres y Apoderados de Colegios.

Se expresó en el debate, que el espíritu que guía a la norma legal es incorporar en este Consejo a todos los estamentos que de alguna forma tengan vinculación con la materia del proyecto de ley en estudio y que será el reglamento el que determine la forma cómo se elige al representante.

Asimismo, se aclaró, Con relación a las características de los cargos, que éstos son ad-honorem, ya que la ley no dice expresamente que son remunerados.

El señor Campos formuló indicación a la presentada por los señores Dupré, Latorre y Palma, don Joaquín, para agregar en el inciso primero, después de "dos personas" la siguiente frase:

"de reconocida experiencia en el campo de la nutrición, salud pública, medio ambiente, educación o información pública...".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La Comisión adoptó los siguientes acuerdos con relación a este artículo:

- Aprobó por seis votos a favor y cuatro en contra la indicación de los señores Dupré, Latorre y Palma, don Joaquín, para consultar un artículo nuevo como 64 en reemplazo del propuesto por el Ejecutivo.

- Rechazó por asentimiento unánime el artículo propuesto por S.E. el Presidente de la República, para consultarlo como nuevo, con el N° 64.

- Aprobó por cinco votos a favor y cuatro abstenciones la indicación del señor Campos que propone agregar una frase en el inciso primero de la indicación de los señores Dupré, Latorre y Palma, don Joaquín.

Los señores Dupré, Latorre y Palma, don Joaquín formularon indicación para sustituir el artículo 65 de la indicación presentada por el Ejecutivo, por el siguiente:

"Artículo 65.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulen proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del consejo, adoptados en cumplimiento a las disposiciones del presente artículo se adoptarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio."

La Comisión después de un breve debate aprobó este artículo por mayoría de votos.

3.- Artículo 4º Transitorio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz formularon indicación para consultar el siguiente artículo nuevo transitorio, como 4º:

"Artículo 4º.- Derógase el decreto con fuerza de ley Nº 242, de 1960, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor."

Se aclaró, en el debate habido respecto de esta indicación, que en virtud de lo aprobado en el artículo 2º transitorio, las disposiciones de esta ley sólo entrarán en vigencia sesenta días después de su publicación en el Diario Oficial. Esta disposición no afecta al normal desenvolvimiento del Servicio Nacional del Consumidor en cuanto a su ley orgánica, ya que en el período que medie entre la publicación de la ley en el Diario Oficial y su vigencia existirá un plazo en el que deberán dictarse las normas reglamentarias que hagan posible la aplicación de esta ley.

La Comisión aprobó este artículo transitorio por mayoría de votos.

VI.- DE LOS ARTÍCULOS QUE, EN CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 221, DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISION DE HACIENDA.

La Comisión de Hacienda deberá pronunciarse, en este trámite reglamentario, sobre los siguientes artículos: 21 inciso final, 63, 64 y 65, referidos al Fondo de Promoción del Consumidor, que se crea en esta oportunidad.

VII.- INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.Artículo 3º.

1.- De los señores Dupré, Kuschel, Fantuzzi, Latorre y Villouta, para suprimir la letra c), por cinco votos en contra y tres a favor.

2.- De los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz, para suprimir la letra d), por cuatro votos a favor y cinco en contra.

Artículo 4º.

3.- Del señor Recondo para eliminar este artículo, por cinco votos en contra y tres a favor.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 5º.

4.- Del señor Recondo y de los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz, para suprimirlo, por cinco votos a favor y seis en contra.

5.- De los señores Dupré, Ojeda y Vilicic, para sustituir este artículo por el que se indica, por dos votos a favor y ocho en contra:

"Artículo 5º.- Las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, podrán:

Asesorar a los consumidores ante las autoridades administrativas, informarlos y capacitarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos, recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado."

6.- Del señor Rojo para sustituir la expresión "Uniones Comunales de Juntas de Vecinos "por la siguiente: "Juntas de Vecinos", por un voto a favor y cuatro en contra.

Artículo 8º.

7.- Del señor Recondo formulada en la Comisión, para agregar en el inciso primero, una frase del siguiente tenor:

"cuando el pago se verifique al contado."

Se rechazó por cero votos a favor, cinco en contra y dos abstenciones.

Artículo 9º .

8. Del señor Recondo formulada en la Comisión, para sustituir este artículo, por el siguiente, que es de igual tenor del artículo 9º del proyecto propuesto en el mensaje original:

"Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados se deberá informar de manera expresa tal circunstancia al consumidor, y se dejará constancia de ella en los propios artículos o en sus envoltorios, o en facturas, boletas o documentos respectivos.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 13 y 14.". (actuales 15 y 16).

Se rechazó, por cero votos a favor, seis en contra y una abstención.

Artículo 11.

9.- De los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz para suprimirlo.

La Comisión rechazó por cero votos a favor, cinco en contra y dos abstenciones.

Artículo 16.

10.-Del señor Rojo, para reemplazar en la letra f), el guarismo "60" por "90".

La Comisión rechazó esta indicación por unanimidad.

Artículo 17.

11. De los señores Dupré, Fantuzzi, Kuschel y Villouta, para consultar un inciso nuevo, como sexto, del siguiente tenor:

"En todo caso, si el consumidor opta por ejercer las acciones que trata este párrafo en contra del vendedor y la infracción consistiere en vicios de fabricación de la cosa que no hayan sido evidentes para el vendedor, cesará la responsabilidad de éste, informando al tribunal la individualización de quién adquirió estos productos. En tal caso, el plazo para la reclamación se suspenderá en favor del consumidor, por todo el período que media entre el reclamo y la información antes dicha."

La Comisión rechazó por unanimidad esta indicación.

Artículo 21.

12. De los señores Pérez Varela y Recondo para eliminar el inciso tercero, se rechazó por unanimidad.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

13. De los señores Ojeda y Vilicic para eliminar el inciso cuarto, se rechazó por unanimidad.

14. De los señores Dupré, Fantuzzi, Kushcel, Latorre y Villouta, para reemplazar el inciso final por el siguiente, se rechazó por unanimidad:

"El total de lo que se recaude por concepto de multas, será destinado al Ministerio de Educación para campañas de orientación y educación a los educandos."

Artículo 25.

15. De los señores Pérez Varela y Recondo, para suprimirlo. La Comisión rechazó esta indicación por un voto a favor y tres en contra.

Artículo 30.

16. Los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz presentaron indicación para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 30.- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición del tribunal competente."

La Comisión rechazó por tres votos a favor y cuatro en contra esta indicación.

Artículo 36.-

17. Los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Muñoz formularon indicación para suprimir este artículo.

Para una mejor comprensión de la materia en debate, se transcribe a continuación el texto del artículo 9º de la ley N° 18.010, que dice:

"Artículo 9º.- Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación. En ningún caso la capitalización podrá hacerse por períodos inferiores a treinta días.

Los intereses capitalizados con infracción de lo dispuesto en el inciso anterior se consideran intereses para todos los efectos legales y especialmente para la aplicación del artículo precedente.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los intereses correspondientes a una operación vencida que no hubiesen sido pagados se incorporarán a ella, a menos que se establezca expresamente lo contrario."

La Comisión rechazó por tres votos a favor y cuatro en contra la indicación referida a este artículo.

Párrafo V

Artículos 44 a 49.

18. Los señores Pérez Varela y Recondo, formularon indicación para suprimir el Párrafo V, compuesto por los artículos 44 a 49.

La Comisión rechazó las dos indicaciones presentadas, por tres votos a favor y cuatro en contra.

19. Los señores García Ruminot, Kuschel y Pérez Opazo, formularon indicación para suprimir el artículo 46.

La Comisión rechazó las dos indicaciones presentadas, por tres votos a favor y cuatro en contra.

La Comisión en consecuencia, propone que aprobéis el proyecto de ley en informe de acuerdo al siguiente texto:

PROYECTO DE LEY

"TITULO I

AMBITO DE APLICACION Y DEFINICIONES BASICAS

Artículo 1º. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, se entenderá por:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios de cualquier naturaleza.

2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3) Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de las normas o disposiciones actualmente vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad.

4) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5) Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad.

6) Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que la contraparte, para celebrarlo, pueda discutir su contenido.

7) Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la denominación que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de:

a) Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o a precio reducido.

b) Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido.

c) Dos o más bienes iguales o diversos por un solo precio.

d) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

e) Figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tenga derecho a usar.

f) Bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

Artículo 2º.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente y es trate de aquellas a que es referido el artículo 2º, Nº 2 del decreto ley Nº 825, actual decreto ley Nº 1.606.

TITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo I

Los derechos del consumidor

Artículo 3º. Son derechos básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

b) El acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condición de contratación y otras características esenciales de los mismos.

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud.

e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.

f) La educación para el consumo.

g) El cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley.

Artículo 4º.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables por los consumidores.

Artículo 5º.- Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, lo siguiente:

Asesorarlos ante las autoridades administrativas; representarlos colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos; informarlos y capacitarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.

Párrafo II

Obligaciones del proveedor

Artículo 6º.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 7º.- En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente los repuestos empleados y el precio de los mismos, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así se conviniere.

Artículo 8º.- Los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público, a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que solo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público.

Asimismo, no podrán condicionar dicha venta o prestación a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido al público.

Artículo 9º.- Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, es deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor y se dejará constancia de tal información en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será bastante constancia el usar en los medios señalados, expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados u otros equivalentes".

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 10.- Aquel proveedor que, sin consentimiento del consumidor o de manera habitual, entregue vales, fichas o mercancías como saldo a favor de éste, en lugar de moneda de curso legal, cometerá infracción a las disposiciones de esta ley.

Artículo 11.- Los establecimientos comerciales o de servicios podrán establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas o que ofendan su dignidad o pudor. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo 21, independientemente de la reparación del daño

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones
y en el cumplimiento de los contratos

Artículo 12.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y están expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no les sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores.

f) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.

Artículo 13.- Las cláusulas de los contratos de adhesión deberán ser redactadas en idioma castellano, en caracteres legibles a simple vista y en términos claros y de fácil comprensión, sin remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 16.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado.

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que afectan el normal uso del bien.

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

destine o que disminuya de tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberla conocido el consumidor, no lo habría adquirido o habría pagado un menor valor por ella. En todo caso, toda acción que se deduzca en conformidad con lo anterior, se extinguirá a los 60 días contados desde la entrega del bien o servicio.

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a los que en ellos se indique.

Artículo 17.- La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectiva en contra del vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta es extendido, si fuere mayor.

La acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse efectiva, indistintamente, en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante.

En el caso de productos que por su naturaleza estén destinados a ser consumidos de inmediato, el plazo a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, como máximo de quince días.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, podrá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

El vendedor, fabricante o importador podrá rechazar la reclamación si el producto ha sido usado en condiciones distintas a las normales o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable o grave por causas atribuibles al consumidor.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 18.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en Pago, deberán serles restituidos contra su entrega, Por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento,, en su caso, de los costos de restitución o devolución y de las indemnizaciones que es hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable.

Artículo 19.- La comprobación que la aptitud de uso o consumo del bien o del cumplimiento de las especificaciones que sirvan de base a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte.

Artículo 20.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

Artículo 21.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Las infracciones a las disposiciones del Párrafo V del Título III de esta ley, podrán ser sancionadas con multa de hasta 500 Unidades Tributarias Mensuales.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cuales quiera de los elementos indicados en el artículo 25, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 Unidades Tributarias Mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, puede elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

El total de lo que se recaude por concepto de multas será destinado al Fondo de Promoción del Consumidor que se establece en la presente ley.

Artículo 22.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

Cuando el servicio que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados, además, con presidio menor en su grado mínimo.

Artículo 23.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses contado desde la recepción del producto o terminación del servicio.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 24.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales

Artículo 25.- Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.

b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.

c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.

d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.

e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.

f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjeras, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.

g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso.

Artículo 26.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Artículo 27.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, sus etiquetas, envases, empaques y las garantías, como también la publicidad y difusión de los mismos, deberá ser en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 28.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 29.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el que, estando obligado a rotular los bienes que produzca o expenda, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Artículo 30.- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente identificado, del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso.

Párrafo II

Promociones y ofertas

Artículo 31.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercadería que ella comprende, bastando al efecto que se indique expresamente que el ofrecimiento estará vigente hasta agotar la existencia de los respectivos productos. Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público la revocación, de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento.

Artículo 32.- Todo anuncio publicitario relativo a promociones comerciales deberá precisar la información necesaria para que los consumidores se enteren adecuadamente sobre los términos o

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

condiciones de la promoción, así como de la forma de obtener su cumplimiento.

Artículo 33.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el inciso anterior el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado.

Artículo 34.- Los concursos o promociones de productos deberán dar a la publicidad el monto y número específico de los premios materia de los concursos, como también el tiempo que durará la referida promoción, oferta, sorteos o entrega de premios. Será obligación del promotor o propietario del producto o servicio difundir por la misma vía los resultados de los concursos o promociones.

Párrafo III

De las ventas a crédito

Artículo 35.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate.

b) La tasa de interés mensual vencida que se aplica, la que deberá quedar señalada en forma explícita en los documentos respectivos.

c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y

d) El monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Artículo 36.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

En todo caso, no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9º de la ley Nº 18.010.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Párrafo IV

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 37.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 38.- El prestador de un servicio, incluyendo el servicio de reparación, está obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, cuál es el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. Si así no lo hiciere, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño dentro de diez días hábiles contados desde que se da término al servicio o reparación.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 39.- Los servicios técnicos, los prestadores de servicios y los artesanos podrán enajenar las especies que les sean entregadas en reparación cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha de otorgamiento del recibo de recepción del trabajo que describe la especie correspondiente.

El tribunal competente calificará en procedimiento breve y sumario la procedencia de la enajenación en los términos que siguen.

La enajenación deberá hacerse mediante subasta pública debidamente anunciada en medios de prensa de circulación nacional o local. El prestador de servicios deberá notificar, mediante carta certificada al o a los afectados su intención de enajenar, 30 días antes del vencimiento del plazo establecido en el inciso primero.

Del resultado de la enajenación, los prestadores de servicios o artesanos se pagarán del valor pactado de reparación y otros gastos que determine procedentes el tribunal. Las diferencias de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

dinero que se produzcan en favor del dueño de la especie serán entregadas a éste. En ningún caso se admitirán pretensiones que superen el valor de enajenación.

Artículo 40.- En los casos en que el proveedor sea un intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, el contrato deberá constar por escrito y en él se estipularán las características y atributos de los servicios, sus modalidades y condiciones, el precio de los mismos y la forma de pago.

El proveedor responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Artículo 41.- En las prestaciones de servicios dirigidos al público en general, no se podrá establecer preferencia o discriminación arbitraria alguna respecto a los solicitantes, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión u otras prácticas similares.

No obstante lo anterior, esta norma no se aplicará cuando existan causas justificadas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o que se funden expresamente en otras disposiciones legales y siempre que se informen previamente al público.

Artículo 42.- Los proveedores de servicios tendrán la obligación de consignar en la respectiva boleta o factura por los, trabajos efectuados, las partes, repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado.

Artículo 43.- En caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio y sobre tarificación, en su caso, el consumidor tendrá derecho a ejercitar las acciones que contempla esta normativa, sin perjuicio de las que le conceda la que se aplica a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y de distribución de energía eléctrica y de gas.

Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud o

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

seguridad de los consumidores, salvo los que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, este párrafo se aplicará en lo que no se oponga a disposiciones especiales que regulen a determinados bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

Artículo 45.- El proveedor de bienes deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios deberán adoptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.

Las obligaciones establecidas en los incisos anteriores sólo serán exigibles cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servicio Nacional del Consumidor. Este, por su parte, tras ponderar las circunstancias deberá poner dicha situación en conocimiento de la respectiva autoridad competente. La autoridad competente, si la hubiere, o el Servicio Nacional del Consumidor en su caso, impondrá al público de tales peligros o riesgos a la mayor brevedad, sin perjuicio de su facultad para obligar a quienes provean el respectivo producto o servicio a que difundan esta información en los mismos términos utilizados en su promoción u oferta al público.

Artículo 47.- Comprobada la peligrosidad de un servicio o producto o la toxicidad de este último, en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Artículo 48.- En el supuesto contemplado en el artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

TITULO IV

DE LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Párrafo I

Del Avenimiento

Artículo 50.- Las materias de que trata la presente ley podrán ser sometidas a una audiencia de avenimiento, con exclusión de aquellas a que se refiere el Párrafo V del Título III.

Artículo 51.- El Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, estará facultado para citar, a solicitud de cualquiera de las partes, al consumidor o al proveedor según fuere el caso, a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación se efectuará por carta certificada dirigida al domicilio del reclamado.

El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

De dicha diligencia se levantará un acta que tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignan.

Tratándose de bienes que a la fecha de los hechos que se reclaman hubieren estado amparados por una garantía, el Juez de Policía Local respectivo deberá citar a la audiencia de avenimiento al otorgante de la garantía, si éste no fuere el reclamado.

Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código, de Procedimiento Civil.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 52.- El cumplimiento oportuno del acta de avenimiento extinguirá de pleno derecho la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad infraccional que procediere de la no observancia o infracción a las normas de la presente ley. Constando al juez el cumplimiento del avenimiento deberá absolver, sin más trámite, al presunto infractor.

El plazo para perseguir la responsabilidad del infractor se suspenderá durante el tiempo que medie entre la fecha del acta de avenimiento y el vencimiento de los plazos que se hayan acordado otorgar al infractor para cumplir las obligaciones que contraiga.

Párrafo II

Del procedimiento judicial

Artículo 53.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

Artículo 54.- El procedimiento se sujetará al fijado en la Ley Nº 18.287, con las siguientes modificaciones:

a) El tribunal podrá desestimar de plano aquellas denuncias que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

b) Bastará con que las denuncias contengan la individualización del denunciante y del denunciado, una exposición de los hechos que se estiman constitutivos de la infracción, la circunstancia de estar el bien amparado por una garantía y el hecho de haberse o no ejecutado y las peticiones concretas que se someten a la decisión del tribunal.

c) En los juicios a que diere lugar la presente ley, las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal. Deberán comparecer patrocinadas por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión y constituir mandato judicial, en aquellos juicios en que se litigue sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a 30 Unidades Tributarias Mensuales.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

En los asuntos de cuantía indeterminada, se presumirá que el valor de lo disputado excede de 30 Unidades Tributarias Mensuales.

En los procesos que se siguieren respecto de bienes amparados por una garantía se notificará siempre de la reclamación o denuncia, al otorgante de la garantía. Sin perjuicio de ello, quien otorgó la garantía podrá hacerse parte en cualquier etapa del proceso.

d) El juez apreciará la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica. Cuando se trate de bienes amparados por garantía podrá requerir informe a un servicio técnico.

e) El tribunal podrá imponer como sanción, además, el decomiso de los bienes o productos que han sido materia de la infracción siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de bienes o productos riesgosos o peligrosos para la salud humana.

f) Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 55.- El tribunal competente, de oficio o a petición de parte, cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados a ella lo ameriten, podrá disponer la suspensión de la publicidad que es materia de la denuncia. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

TITULO V

DE LOS ORGANISMOS REGULADORES

Párrafo I

Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Artículo 56.- El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción estará facultado para:

a) Dictar normas en materia de rotulación de productos.

b) Reglamentar la exhibición, información y publicidad de precios de productos y servicios.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

c) Normar la obligación del proveedor de proporcionar al consumidor instrucciones escritas sobre el uso y conservación de sus productos e información sobre los riesgos que implique su utilización, sin perjuicio de las facultades que las normas vigentes le dan a otros organismos.

d) Fijar normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de las garantías que el fabricante o proveedor ofrece para sus productos o servicios.

Para ejercer las facultades señaladas el ministerio requerirá al Servicio Nacional del Consumidor o a otro organismo competente, los informes y proposiciones que estime convenientes.

Párrafo II

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 58.- Corresponde al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor en su calidad de agente económico, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y datos que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial a que se refiere el artículo 10 de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 59.- Para el logro de los objetivos señalados en los artículos precedentes, el Servicio Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y promover programas de información y educación al consumidor.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

b) Realizar a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y grado de calidad, en conformidad con las normas vigentes.

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

d) Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.

e) Promover el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pudiendo denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en las causas que se promuevan, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 a 24 del Código de Procedimiento Civil.

f) Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia.

Artículo 60.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 61.- Para el desempeño de sus funciones el Director Nacional tendrá las siguientes atribuciones especiales, además de las que les asigna a los Jefes de Servicio la Ley NO 18.575:

a) Proponer a las autoridades competentes las medidas o normas necesarias para cautelar los legítimos intereses de los consumidores.

b) Formalizar ante el tribunal competente la correspondiente denuncia por las infracciones a las normas de la presente ley y determinar los casos en que el Servicio actuará como parte cuando la denuncia ha sido presentada por particulares.

Igual facultad corresponderá a los Directores Regionales del Servicio en relación al territorio de su competencia.

c) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos sobre bienes muebles, corporales e incorporeales, incluso aquellos que permitan enajenar y transferir el dominio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

d) Celebrar convenios de asistencia técnica con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas, para dar cumplimiento a las finalidades del Servicio.

Para el ejercicio de esta atribución el Director Nacional deberá requerir autorización previa al Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

e) Determinar la periodicidad de las publicaciones del Servicio, fijar sus precios y proporcionar sin cargo, en su caso, dichas publicaciones.

f) Solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal.

Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de ellos al Servicio para su investigación y eventual denuncia.

Artículo 62.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor.

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación.

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades.

d) Los ingresos que perciba por los estudios y servicios a que se refiere la letra f) del artículo 59.

e) El producto de las ventas de las publicaciones que realice.

f) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

g) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

TITULO VI

FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 63.- Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

El Fondo estará constituido por los aportes que es consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, por otros aportes y por la recaudación de las multas a que se refiere el artículo 21 de la presente ley.

Artículo 64.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien presidirá en ausencia del Subsecretario; por dos personas de reconocida experiencia en el campo de la nutrición, salud pública, medio ambiente, educación o información pública designadas por el Presidente de la República, a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; por un académico universitario designado por el Consejo de Rectores de las universidades chilenas; por un representante del comercio designado por las organizaciones de comerciantes con cobertura nacional; por un representante de la Sociedad de Fomento Fabril; por un representante de la Central Unitaria de Trabajadores; por un representante de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos y por un representante de los Centros de Padres y Apoderados.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Consejo designará un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que, en calidad de Secretario de aquél, estará a cargo de las actas de sesiones y ejercerá como Ministro de Fe.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

Artículo 65.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación., información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulen proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del Consejo, adoptados en cumplimiento a las disposiciones del presente artículo, se adoptarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de noventa días a contar de la publicación de la presente ley, dicte el reglamento orgánico que fije la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor y señale las funciones que corresponderá a cada uno de sus órganos.

Artículo 2º.- La presente ley entrará en vigencia sesenta días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 3º.- Derógase la Ley Nº 18.223, de 1983, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia."

Artículo 4º.- Derógase el decreto con fuerza de ley Nº242, de 1960, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Se ratificó la designación como Diputado Informante del señor Carlos Dupré Silva.

Sala de la Comisión a 11 de mayo de 1993.

Aprobado en sesiones de fechas 19 de enero, 13 de abril, 4 y 11 de mayo de 1993, con asistencia de los Diputados señores: Juan Carlos Latorre (Presidente), Mario Acuña, Armando Arancibia, Carlos Caminondo, Jaime Campos, Carlos Dupré, Carlos Ignacio Kuschel, Martín Manterola, Juan Martínez, Joaquín Palma, Juan Alberto Pérez, Ramón Pérez, Carlos Recondo y Milenko Vilicic.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión

SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE HACIENDA

1.8. Segundo Informe Comisión de Hacienda

Cámara de Diputados. Fecha 07 de Julio, 1993. Cuenta en Sesión 12, Legislatura 326.

Segundo Informe de la Comisión de Hacienda recaída en el Proyecto de Ley que establece normas sobre derechos de los Consumidores (boletín N° 446-03).

"Honorable Cámara:

Vuestra Comisión de Hacienda pasa a emitir este segundo informe relativo al proyecto de ley indicado en el epígrafe, en conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 17 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional y en los artículos 219 y siguientes del Reglamento de la Corporación.

Las disposiciones puestas en conocimiento de esta Comisión en este trámite, para su especial pronunciamiento, son el inciso final del artículo 21, 63, 64 Y 65 del texto propuesto por la Comisión técnica:

En relación con la discusión particular del articulado propuesto por la Comisión técnica, cabe consignar los siguientes acuerdos y comentarios.

Por el artículo 21 se sancionan con las multas que se señalan las infracciones al proyecto de ley en informe, destinándose el total de lo que se recaude por tal concepto al Fondo de Promoción del Consumidor que se establece en el proyecto.

La Comisión de Hacienda adoptó una decisión sobre este artículo, luego de analizar las disposiciones relativas al Fondo de, Promoción del Consumidor que están contenidas en los artículos que se mencionan a continuación.

En el artículo 63 se crea el Fondo de Promoción del Consumidor destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

En su inciso segundo, se señalan los diversos aportes que constituirán el Fondo.

En el debate de la Comisión sobre esta materia se hizo presente la conveniencia 'que el financiamiento del Fondo fuera, exclusivamente, con recurso presupuestarios de la Subsecretaría de Economía, Fomento y

SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE HACIENDA

En tal sentido, los Diputados señores Carda, don José y Rodríguez, don José Alfonso, formularon una indicación para eliminar, en el inciso segundo, reemplazando la coma (,) p.or un punto (.), la siguiente frase: "por otros aportes y por la recaudación de las multas'a que se refiere el artículo 21 de la presente ley."

Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 3 votos a favor y 2 votos en contra.

Sometido a votación el artículo 63 con dicha indicación fue aprobado por unanimidad.

En el artículo 64 se establece que la administración del Fondo corresponderá a un Consejo integrado por los personeros individualizados en la norma y las personas que representarán a las organizaciones o entidades que se señalan.

En el inciso segundo se regulan las características de los cargos de consejeros. En el inciso tercero, se dispone la función de Secretario del Consejo, quien actual como Ministro de Fe en sus sesiones.

En el inciso cuarto, se faculta al Consejo permitir las normas de funcionamiento.

La Comisión tuvo presente, en relación con la norma propuesta, que era susceptible de ser perfeccionada en varios aspectos. En efecto, es así como se estimó que el mecanismo de designación de los miembros del Consejo es engoroso, razón por la que se prefirió dejar entregada dicha designación al Presidente de la República, estableciendo elementos muy generales sobre las seis personas que podrá elegir del sector privado o del ámbito académico para ocupar tales cargos.

Los Diputados señores Arancibia; Estévez; Carda, don José; Manterola; Orpis; Palma, don Andrés y Rodríguez, don José Alfonso, formularon la siguiente indkildón para reemplazar el inciso primero:

Artículo 64.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por seis personas de reconocida trayectoria universitaria o profesiona].Los consejeros serán designados por el Presidente de la República a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción."

Respecto al inciso segundo, el Diputado Palma, don Andrés, formuló una indicación para reemplazarlo por el siguiente, que tiene por objeto precisar la

SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE HACIENDA

Respecto al inciso segundo, el Diputado Palma, don Andrés, formuló una indicación para reemplazarlo por el siguiente, que tiene por objeto precisar la calidad del Secretario:

"Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el Jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor."

De igual modo, se quiso precisar que el SERNAC prestará el apoyo en infraestructura al Fondo; para lo cual los Diputados señores Arancibia, Estévez, García, don José Manterola, Orpis, Palma, don Andrés y Rodríguez, don José Alfonso, formularon una indicación para agregar como inciso final el siguiente texto:

"El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo."

Puesto en votación el artículo 64 con las indicaciones precedentes fue aprobado por, unanimidad. '

En el artículo 65 se señalan las funciones asignadas al Consejo del Fondo.

En esta materia los Diputados señores García, don José, Orpis y Rodríguez, don José Alfonso, formularon la siguiente indicación para reemplazar las letras a) y b), y eliminar la letra c).

"a) Aprobar el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y fijar sus prioridades.

b) Aprobar los proyectos de investigación y los programas de educación e información al consumidor que les sean presentados y asignar los fondos para su ejecución."

A su vez, los Diputados señores Arancibia, Estévez, García, don José, Palma, don Andrés y Rodríguez, don José Alfonso, formularon una indicación para agregar en la letra a) de la indicación precedente el siguiente párrafo, a continuación del punto aparte.

"Este programa incorporará las medidas necesarias para lograr una efectiva y adecuada distribución de los proyectos entre las Regiones del país."

Puesto en votación el artículo 65 con las indicaciones precedentes fue aprobado por unanimidad.

Por último, se puso en votación el artículo 21 inciso final, siendo rechazado por 2 votos a favor y 3 votos en contra.

CONST ANCIAS

1.- Indicaciones rechazadas.

No hay.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE HACIENDA

No hay.

3.- Disposiciones rechazadas.

Artículo 21 inciso final.

Sala de la Comisión, a 21 de junio de 1993.

Acordado en sesión de fecha 16 de junio de 1993, con la asistencia de los Diputados señores Orpis, don Jaime (Presidente); Arancibia, don Armando; Estévez, don Jaime; García, don José; Manterola, don Martín; Palma, don Andrés y Rodríguez, don José Alfonso.

Se designó Diputado infonnante al señor Arancibia, don Armando.
(Fdo.): Javier Rosselot Jaramillo, Secretario de la Comisión".

DISCUSIÓN SALA

1.9. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados, Legislatura 326, Sesión 19. Fecha. 20 de Julio 1993.
Discusión particular. Aprobado.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**Primer trámite constitucional.**

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Corresponde tratar, en primer trámite constitucional y, en segundo reglamentario, el proyecto que establece normas sobre derecho de los consumidores.

Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo es el señor Dupré.

- El texto del proyecto está impreso en el boletín N° 446-03, y se encuentra en los números 30 y 31 de los documentos de la cuenta de la sesión 12 celebrada el 7 de julio de 1993.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado informante.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, me corresponde dar a conocer el segundo informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recaída en el proyecto que establece normas sobre derechos de los consumidores.

Me voy a referir a las materias que, en virtud de las indicaciones formuladas, significan una modificación al primer informe.

En el artículo 1º, donde se definen algunos conceptos básicos se reemplaza la palabra "productos" por "bienes" ya que la noción de bienes se encuadra en la nomenclatura de las normas generales contenidas en el Código Civil, que contrapone los bienes a los servicios. La modificación se aprobó por unanimidad.

En el artículo 2º, se regula el ámbito de aplicación del proyecto. La indicación, aprobada por unanimidad, precisa los servicios que quedan sujetos a las disposiciones del proyecto y los que quedan excluidos. Quedan sujetos a esta normativa todos los servicios afectos al impuesto al valor agregado, IVA, y, por ende, las operaciones comerciales. Por lo tanto, excluye a los servicios profesionales, por no estar afectos a dicho impuesto.

Las obligaciones del proveedor están contenidas en los artículos 6º a 11.

DISCUSIÓN SALA

El 8° establece la prohibición del proveedor de negar la venta de bienes o la prestación de servicios que haya ofrecido al público. La indicación aprobada por mayoría de votos introduce una excepción a esta norma prohibitiva al disponer que en caso fortuito o de fuerza mayor el proveedor podrá negar la venta.

En el artículo 10, en el primer informe, la Comisión aprobó la idea de prohibir la entrega de vales o fichas como vuelto. En el segundo informe, por una indicación aprobada por unanimidad, se permite al proveedor entregar vales, fichas o mercancías como vuelto, siempre y cuando no lo haga en forma habitual y cuente con el consentimiento del consumidor. Con esto se flexibiliza la disposición pues deja de ser prohibitiva.

En el artículo 11, al igual que en el caso anterior, la Comisión flexibilizó la norma que establece el sistema de seguridad o registro de los consumidores. En el primer informe era prohibitiva y, en el segundo, pasó a ser facultativa.

En efecto, el artículo 11 del primer informe disponía: "Queda prohibido que cualquier establecimiento comercial o de servicio ejerza acciones directas que atenten en contra de la libertad del público, la seguridad e integridad personal, así como todo acto o establecimiento de registros personales o, en general, que ofendan la dignidad o pudor personal."

En el segundo informe se eliminó la prohibición y se reemplazó, por lo siguiente: "Los establecimientos comerciales o de servicios podrán establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas."

Esta indicación se aprobó por mayoría.

El artículo 17 alude al sujeto pasivo en la reclamación del derecho de opción consagrado en los artículos 15 y 16, que son los casos de infracciones a las normas del proyecto.

En el primer informe se establecía una responsabilidad solidaria por las infracciones cometidas, dándole al consumidor la posibilidad de dirigir su reclamo indistintamente en contra del vendedor, fabricante o importador.

En el segundo informe, la indicación, aprobada por unanimidad, establece una cadena de responsabilidad en virtud de la cual el consumidor debe ejercer su acción en primer lugar, en contra del vendedor y sólo en caso de ausencia de éste podrá interponerla indistintamente en contra del fabricante o del importador.

DISCUSIÓN SALA

Respecto del artículo 18 en el primer informe la Comisión de Economía, rechazó la disposición y ahora la repone en el segundo.

La indicación, aprobada por mayoría, responsabiliza a los fabricantes o importadores de los productos que los proveedores hubieren debido reponer a los consumidores, así como de la indemnización que hubieren debido pagarles.

Por lo tanto, cuando el proveedor se ve en la obligación de responder ante el consumidor por defecto en la mercadería, tendrá derecho a repetir en contra del fabricante o importador.

En el artículo 21 se aprobó, por mayoría, una indicación que disminuye el monto de las multas.

Las infracciones establecidas en el proyecto estaban sancionadas con una multa general de hasta 100 unidades tributarias mensuales, la que se bajó a 50 UTM. En el caso de productos o servicios peligrosos, la multa baja de 1.000 a 500 UTM. Igualmente, en el caso de información, o publicidad falsa, se baja de 1000 a 500 UTM. Además, se introduce un inciso nuevo, en virtud del cual en caso de reincidencia el juez puede elevar estas multas al doble.

La Comisión también aprobó una modificación para que las multas se destinen al Fondo de Promoción del Consumidor. En el primer informe se destinaban al Servicio Nacional del Consumidor, que debía aplicarlas a programas de educación e información del consumidor, y en el mensaje iban destinadas siempre a beneficio fiscal. Mediante una indicación, en el segundo informe se crea el Fondo de Promoción del Consumidor, que veremos más adelante.

En el artículo 22 cabe destacar una situación que no se mencionó en el primer informe. La ley N° 18.223, de Protección al Consumidor, establece, una responsabilidad penal por las infracciones cometidas en la relación de consumo, expresadas y tipificadas en el texto.

En el proyecto en estudio se suaviza el tratamiento punitivo al reemplazar la responsabilidad penal por la pecuniaria; es decir, por la aplicación de multa. Este criterio tuvo su origen en el mensaje del Ejecutivo. La Comisión, en su primer informe, aprobó una indicación por medio de la cual se mantiene la responsabilidad penal cuando se trata de los servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono, recolección de basura o elementos tóxicos. En estos casos, el que suspende, paraliza o no presta, sin justificación, un servicio previamente contratado, será sancionado con presidio menor en su grado mínimo.

DISCUSIÓN SALA

Esta disposición excepcional se, mantiene en el segundo informe.

En el artículo 28 se eliminó la disposición contenida en el primer informe, que prohibía las expresiones "producto de exportación", "calidad de exportación" o cualquiera otra similar que llevase a entender que existe una calidad destinada al mercado interno, y otra para el mercado externo. En el segundo informe, se consideró que estos términos prohibitivos atentaban contra una mayor transparencia en la relación de consumo.

En el artículo 33 se aprobó una indicación en virtud de la cual cuando el proveedor no respete las bases de promociones u ofertas informadas al público, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado.

La indicación, aprobada por mayoría, restringe los términos del primer informe, ya que en la misma hipótesis el consumidor tenía varias alternativas: solicitar el cumplimiento forzado de la obligación, o aceptar un producto equivalente o pedir la resolución del contrato más indemnización de perjuicios. En el segundo informe, sólo puede solicitar el cumplimiento forzado.

Los artículos 51 y 53 fueron rechazados en la discusión en general en la Sala por no reunir el quórum de normas de carácter orgánica constitucional.

La Comisión acordó cambiar el criterio de competencia. En el primer informe, es competente el juez de policía local de la comuna en que tengan su domicilio el reclamado -criterio civil-, y en el segundo informe es competente el juez de policía local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución -criterio penal-.

Respecto del artículo 54, relativo al procedimiento judicial, la Comisión aprobó las siguientes indicaciones:

En la letra d) se reemplaza la apreciación de la prueba en conciencia por las reglas de la sana crítica. Se eliminaron la exigencia de la presentación de listas de testigos para rendir, prueba testimonial y el privilegio de pobreza, que en el primer informe se otorgaba tanto a consumidores como a proveedores, aplicándose al efecto las normas generales que rigen la materia.

Mediante los artículos 63.a 65 se crea el Fondo de Promoción del Consumidor al que hice referencia anteriormente.

El artículo 4° transitorio deroga el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, que aprobó la ley orgánica del Sernac.

DISCUSIÓN SALA

Por último, indicaré los aspectos de procedimientos. Desde luego haré llegar a la Mesa algunas indicaciones que, con mejor técnica legislativa, dan mayor precisión al texto.

En el inciso primero del artículo 8°, para reemplazar la coma (,) ,después de la expresión "fuerza mayor", por un punto final (.), y eliminar la frase "como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público". La frase que se propone eliminar no es propiamente un ejemplo de caso fortuito o " fuerza mayor.

En la letra d) del artículo 54, para eliminar la frase "el juez apreciará la aprueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica". Originalmente, en el mensaje, en el primer informe, al disponerse que la prueba debía apreciarse en conciencia, se modificaba efectivamente en esta materia el procedimiento fijado en la ley N° 18.287. Con la indicación aprobada en el segundo informe, en virtud de la cual la prueba debe apreciarse según las reglas de la sana crítica, no se produce modificación alguna del procedimiento fijado en dicho cuerpo legal; por el contrario, se reafirma.

También propongo dar por aprobados -y así lo hemos conversado con los parlamentarios de Oposición- los artículos 1°, 2°,4°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17; 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 37 al 50, 52, 54, 55 al 62, 64 y los artículos 1°, 2°, 3° Y 4° transitorios; y que se discutan en particular los artículos 3°, 5°, 11, 18, 21, 25, 33, 36, 63 Y 65. La Mesa debe tener presente que los artículos 51 y 53 requieren de quórum especial.

Haré llegar a la Mesa esta proposición, que me parece importante para los efectos de despachar con prontitud el proyecto.
He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio),- Tiene la palabra el Diputado informante de la Comisión de Hacienda; señor Armando Arancibia.

El señor ARANCIBIA.- Señora presidenta, la Comisión de Hacienda procedió a emitir este segundo informe que, en lo fundamental, se refiere a la forma, composición, atribuciones y nominación del Fondo de Promoción del Consumidor.

El inciso final del artículo 21 dispone que las distintas multas que esta normativa consigna se destinarán a financiar el Fondo de Promoción del Consumidor. Después de un detenido debate, la Comisión de Hacienda acordó someter a consideración de la Sala una modificación de esta norma, por considerar que no resulta conveniente dejar entregado el financiamiento, las

DISCUSIÓN SALA

condiciones y posibilidades de operación del Fondo al resultado de las multas que se apliquen por infracciones a este cuerpo legal. Se acordó modificar dicho inciso final, con el objeto de que el Fondo de Promoción del Consumidor sea financiado con los recursos ordinarios del Presupuesto de la nación, en la parte correspondiente a la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

En lo que se refiere al Fondo mismo, el debate se refirió, primero, al artículo 63, que lo establece, y cuyo objeto es "financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público".

El artículo 64 modifica el finandamiento del Fondo. Antes se lograba a través de las multas y otros recursos, y ahora se establecerá exclusivamente con los recursos presupuestarios de la Subsecretaría del ramo.

Además, dispone que la administración del Fondo corresponde a un consejo. En su anterior formulación, éste aparece integrado por un conjunto de personeros y representantes de distintos sectores y cuya designación la Comisión de Hacienda estimó engorroso, complejo e incierto. Debatido el punto, se acordó proponer a esta Corporación que el Fondo pase a ser administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, que lo presidirá, por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por seis personas de reconocida trayectoria universitaria o profesional. De esta forma, el listado de integrantes queda abierto, y se entrega al Presidente de la República la facultad de designarlos de entre personas propuestas por el Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Asimismo, se acogió una indicación del Diputado señor Palma, en orden a que actúe como secretario del consejo y ministro de fe de sus sesiones el jefe del departamento jurídico del Servicio Nacional del Consumidor, modificándose así la norma anteriormente aprobada al respecto.

El artículo 64 en examen establece también una norma precisa a fin de evitar problemas de incremento burocrático o de imposibilidad de que el consejo pueda operar adecuadamente. Para estos efectos se dispone que el Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo.

El artículo, con esta última indicación, propuesta por el Diputado que habla y otros colegas, fue aprobado por unanimidad.

El artículo 65 establece las atribuciones del Consejo del Fondo. La Comisión de Hacienda propone a esta Corporación modificar el texto anterior en los siguientes sentidos: primero, limitar las atribuciones sólo a aquellas contempladas en las letras a) y b) del texto anterior, esto es, aprobar el

DISCUSIÓN SALA

programa anual del proyecto de investigación de mercado, educación e información al consumidor y fijar sus prioridades; segundo, suprimir la referencia a la prestación de asistencia jurídica; y tercero, aprobar los proyectos de investigaciones y los programas de educación y formación del consumidor que le sean presentados y asignar los fondos para su ejecución, limitando aquí también la referencia a la asistencia jurídica. Se suprimió la letra c), que establecía la atribución de calificar a los distintos organismos que presentaban proyectos al Fondo.

Finalmente, por unanimidad, se aprobó una indicación, tendiente a asegurar que el programa de investigación y de educación que el Fondo apruebe incorpore las medidas necesarias para lograr una efectiva y adecuada distribución de los proyectos entre las regiones.
Es cuanto puedo informar. He dicho.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra sobre un asunto reglamentario.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, el Honorable señor Dupré ha propuesto dar por aprobado un conjunto de artículos. No tengo inconveniente en aprobar la sugerencia.

Quiero, sí, respecto del procedimiento, plantear lo siguiente:

Con los Diputados señores Guillermo Yunge y Andrés Chadwick deseamos presentar una indicación para sustituir el artículo 13. Ha habido debate público en las últimas semanas respecto de los efectos que tienen sobre los consumidores las cláusulas con letra chica de los contratos y que la gente no lee o que no comprende. Eso se ha traducido en problema, dificultades, desfalcos, etcétera. Nuestra indicación sustitutiva sólo se refiere a los contratos de adhesión, con el objeto de establecer una norma de aplicación más general que proteja al consumidor respecto de la letra chica de los contratos. En el fondo, ella señala que los contratos deben ser redactados en forma clara y precisa, fácilmente legibles y con todas sus cláusulas escritas en letras del mismo tamaño y características, destacándose todas por igual. Las que no cumplan con dichos requisitos, serán inoponibles a la parte cuyo cumplimiento perjudique.

Luego se agrega que, sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, en los contratos impresos en formularios prevalecen las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando son incompatibles entre sí, aunqué éstas últimas no hayan sido canceladas. Las condiciones de un contrato que beneficie al contratante que las estableció, deberán ser específicamente aprobadas por escrito por la otra parte.

DISCUSIÓN SALA

Se presume de derecho que las condiciones de un contrato celebrado entre una empresa y un particular son establecidas por las empresas cuando concurriere alguna de las siguientes circunstancias:

- a) La empresa dirige la oferta del contrato a persona indeterminada y, además, es múltiple;
- b) El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio privado de utilidad pública o de un servicio que, por disposición de la ley o forzado por la necesidad, se debe contratar.

La oferta y/o el contrato es redactado de manera uniforme.

La mayoría de las cláusulas favorecen al oferente y no pueden ser discutidas por él o los aceptantes.

Con los Diputados señores Chadwick y Yunge queremos solicitar el asentimiento de la Sala para que esta indicación pueda ser discutida cuando se trate el artículo 13 del proyecto. Si así fuere, nos parece muy adecuada la propuesta del Diputado señor Dupré, en cuanto a la discusión del proyecto. He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Hago presente a la Sala que el artículo 13 se encuentra aprobado reglamentariamente.

El Diputado señor Schaulson entonces está solicitando que la unanimidad de la Sala acuerde volver a tratarlo para considerar el texto sustitutivo propuesto en su indicación.

El señor RECONDO.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, no estamos de acuerdo con el procedimiento planteado por el Diputado señor Dupré, o, al menos, en dar por aprobados los artículos 4º, 8º Y 30, -consignados en su listado- respecto de los cuales tenemos discrepancias y, por lo tanto, formularemos indicaciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- ¿Habría unanimidad en considerar la proposición del Diputado señor Schaulsohn?

Acordado.

Si le parece a la Sala, también se acogerá la proposición formulada por el Diputado señor Recondo.

Acordado.

DISCUSIÓN SALA

El señor VILLOUTA.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor VILLOUTA.- Señora Presidenta, solicito copia de la indicación formulada por el señor Schaulsohn.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Muy bien, señor Diputado.
El señor Secretario dará lectura a los artículos propuestos para ser aprobados , sin discusión.

El señor LOYOLA (Secretario).- El Diputado señor Dupré ha propuesto dar por aprobados los artículos 1º, 2º, 4º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17; 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 37 al 50, 52, 54, 55 al 62, 64. También hace presente que los artículos 51 y 53 deben ser votados en particular por cuanto contienen materias que son propias de ley orgánica constitucional. Del mismo modo se entienden aprobados los artículos 1º, 2º, 3º Y 4º transitorios.

Como consecuencia de ello, se discutirían sólo los artículos 3º, 4º, 5º, 8º, 11, 13, 18, 21, 25, 30, 33, 36 Y 63.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado.
señor Juan Alberto Pérez.

El señor PEREZ (don Juan Alberto).Señora Presidenta, discrepamos con la proposición del. Diputado señor Dupré, por cuanto nosotros habíamos sugerido incluir en la discusión los artículos 63, 64 Y 65, ya que están íntimamente relacionados. De modo que nuestra proposición incluye incorporar a la discusión esos artículos, además del artículo 52.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- El artículo está considerado.
Si le parece a la Sala, se aprobará la proposición formulada por el señor Dupré, con la indicación planteada por el Diputado señor Juan Alberto Pérez, en orden a agregar a discusión los artículos 64 y 65.

Acordado.

En discusión el artículo 3º.
Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, respecto del artículo 32, que establece los derechos básicos de los consumidores tenemos discrepancias de fondo.

Si bien es cierto consideramos positivo que existan garantías adecuadas para los consumidores, el proyecto no dispone la forma concreta en que éstos se

DISCUSIÓN SALA

protegerán. Y esto sucede porque su fundamentación parte de un supuesto bastante equívocado: creer que los derechos del consumidor se pueden amparar por ley. En una economía social de mercado, como la que nos rige hoy, la verdadera defensa del consumidor se logra a través del establecimiento de un número importante de comerciantes o de proveedores -como los llama el proyecto- entre los cuales exista competencia para que el consumidor pueda elegir productos de mejor calidad al menor precio.

Por esta razón estimamos que gran parte de los derechos que el proyecto dice asegurar, como el de la libre elección de los bienes o servicios, establecido en la letra a) del artículo 3º, constituye sólo una mera declaración teórica, puesto que lo que asegura la posibilidad de elegir no es la ley, sino un mercado que funcione libremente en forma competitiva y sin restricciones ni actos de intervención de la autoridad.

El efecto que la iniciativa, e incluso el artículo, va a producir podría ser contrario al que se pretende lograr, porque el exceso de regulaciones dificultará el ingreso a la actividad, en especial a los pequeños comerciantes o empresarios, toda vez que para ejercerla deberán asumir un número impredecible de riesgos creados por la propia ley. De esta manera, el número de comerciantes será menor y, en consecuencia, la oferta se restringirá. Entonces, el resultado será que el consumidor tendrá pocas opciones y estará menos protegido de lo que se pretende a través de la ley.

Por esta y muchas otras razones, rechazaremos el artículo 3º.
Muchas gracias.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, la argumentación del Diputado que me antecedió en el uso de la palabra no resiste el menor análisis. Le sugiero que lea el artículo 19 de la Constitución, para que aprecie la cantidad de derechos fundamentales que consagra sin decir cómo, porque de esto consisten las declaraciones de principios. Ya verá el legislador la forma de materializados.

En el caso específico que nos ocupa, en muchas disposiciones se insinúa la forma en que se protegen estos derechos, de modo que el hecho de que no se diga cómo se aseguran no es necesariamente prohibitivo para incorporar en un proyecto de ley disposiciones de carácter general en relación con la enunciación de derechos o de valores. Esto ha sucedido en cientos de iniciativas que ha tratado la Cámara.

DISCUSIÓN SALA

Más allá de la teorización sobre la materia, veamos los derechos que se consagran y tratemos objetivamente de discernir cuál representa la amenaza en ciernes que el Diputado señor Recondo ve en el artículo 3° del proyecto.

En todas las sociedades de consumo, aunque rija el libre mercado, son necesarias las normas legales que regulen las relaciones entre las partes, y particular y principalmente entre el consumidor y las personas que ofrecen bienes y servicios, en materia de publicidad, de calidad. Las garantías son un modo de regulación consagrado en la ley. No todo queda al libre albedrío de los consumidores y de los oferentes.

Las cláusulas específicas de la libre elección del bien o del servicio no representan amenaza alguna a la sociedad basada en la economía social de mercado. Nadie puede estar en contra de consagrar en la ley el derecho de los consumidores al acceso a información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos: su precio, condición de contratación y otras características esenciales.

Lo que se dice es que no puede haber engaño y que los consumidores tenemos ciertos derechos que deben ser respetados. Ningún pequeño o mediano comerciante puede sentirse interpelado negativamente por la letra b) del artículo 3°, que no impide el libre ejercicio de la actividad, como sostiene el señor Recondo.

Es natural que se consagre el derecho de no ser discriminado arbitrariamente. El comerciante o el proveedor de un servicio puede discriminar, pero la ley prohíbe que lo haga arbitrariamente. Por lo demás, el artículo 19 de la Constitución prohíbe la discriminación arbitraria, pero no señala cómo garantiza ese derecho.

La seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud son normas elementales que dicen relación con el consumidor.

Se consagra, asimismo, la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños.

En cuanto a la educación para el consumo, es un deber más bien de Estado -si lo quiere asumir- o del propio consumidor, pero no hace daño incorporado en la ley.

El cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley, son derechos elementales que deben consagrarse.

Pido, entonces, que vayamos al análisis concreto de la norma, no a la teoría económica abstracta, y que lleguemos a la conclusión de que el artículo 3° es perfectamente razonable y compatible con la economía social de mercado. La

DISCUSIÓN SALA

fortalece y pone a Chile a la altura de países que ya han abordado el derecho de los consumidores.
He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, el artículo 3º es fundamental y clave.

Desde luego, como lo manifestamos en la discusión del primer informe, *el proyecto* no sólo tiende a proteger a los consumidores, sino a garantizarles potencialmente sus derechos, lo que desde el punto de vista conceptual tiene una diferente importante.

Con este texto legal estamos llenando un vacío muy evidente en nuestro ordenamiento jurídico, lo que nos ubicará entre los países que, por su desarrollo, requieren hacer participar a los ciudadanos en las grandes decisiones, y que por el mismo desarrollo del proceso de consumo se genera en los casos de una sociedad libre con economía abierta. Es necesario avanzar en la legislación sobre los derechos de los consumidores, no sólo frente a los abusos que se puedan cometer, sino también ante la necesidad de adecuarse a la abundancia y complejidad del ofrecimiento de bienes y servicios que existe en los mercados en expansión,

Ante esta realidad, es necesario que el consumidor conozca sus derechos y pueda jugar un rol de equilibrio junto con el productor, con el comerciante y con el intermediario. Esta búsqueda de equilibrio se hace indispensable con mayor razón por el descubrimiento de nuevos productos, la puesta en práctica de modernos y sofisticados métodos de fabricación, el desarrollo de la publicidad y la aparición de nuevos métodos en la venta de los mismos.

Para garantizar los derechos de los consumidores es fundamental conocerlos y establecerlos, en especial respecto de diversas actividades, de prácticas comerciales, de los nuevos créditos de consumo, de la creatividad de cláusulas contractuales que cada día se van evidenciando, etcétera. Se trata de corregir el desequilibrio que en muchos casos ocurre entre el poder real que podría generarse entre productores y consumidores. Con esta nueva legislación pretendemos que exista buena formación y educación de los consumidores, para que ellos, informados como es debido, utilicen en mejor forma sus derechos y recursos, escojan de manera libre los diferentes productos o servicios que se les ofrezcan en el mercado, ejerzan efectivamente influencia sobre sus precios y contribuyan con su participación responsable en el mercado a una mejoría de su calidad.

Por eso, somos partidarios de aprobar los derechos establecidos en el artículo 3º.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Juan Alberto Pérez. .

El señor PEREZ (don Juan Alberto).Señora Presidenta, a nuestro juicio, las siete letras del artículo 3º constituyen elementos declarativos de extraordinario valor en una economía social de mercado, libre, abierta y competitiva. Sin embargo, tal como lo dice don Waldo Ortúzar en su libro "Los derechos del consumidor" la libre competencia y las leyes antimonopolio proporcionan el mínimo indispensable para la sanidad del mercado. No obstante, ese mínimo no es suficiente para la defensa del consumidor; queda aún un amplio campo para el fraude y el abuso, para la acción de los antisociales que siempre persisten en un mercado libre, abierto y competitivo."

En ese aspecto, aunque los enunciados del artículo tienen rango declarativo, son valiosos para el marco global de los derechos de los consumidores involucrado en un proyecto de esta envergadura.

Gracias.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

El señor ELGUETA.- Señora Presidenta, las afirmaciones del Diputado señor Recondo nos retrotraen a la .época del Imperio Romano, cuando se discutía si las normas debían codificarse para petrificarlas en el tiempo, según sostenían algunos. En verdad, su razonamiento, además de antiguo, es erróneo.

Cabe señalar que más de un centenar de disposiciones del Código Civil regula el contrato de compraventa, no por la existencia de un consumidor final, sino para que el contrato pueda celebrarse entre comerciantes y entre éstos y clientes. Aparte de esto, más de una decena de preceptos del Código de Comercio reglamenta la compraventa, el contrato fundamental a través del cual se realizan las operaciones entre proveedores y consumidores.

En consecuencia, es justo, claro y eficiente que en una norma jurídica se establezcan los derechos básicos del consumidor.

Por ejemplo, la letra e) del artículo 3º dice: "La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley." La materia se encuentra legislada en el Código Civil; únicamente se añade el incumplimiento a lo dispuesto en esta ley. Por tanto, es más amplio el criterio de reparación e indemnización en aquellos casos en que se produzcan daños materiales y morales; no sólo cuando no se cumpla el contrato, sino cuando no se cumpla con lo preceptuado

DISCUSIÓN SALA

en esta ley.

La seguridad en el consumo de bienes O servicios y la protección de la salud constituyen derechos que no previene el Código Civil no tampoco el de Comercio; tal vez, habría que hacer referencia a otras disposiciones del Código Sanitario.

En definitiva, el artículo 3º, como se ha dicho, consagra los auténticos derechos del consumidor en una economía de libre mercado. Nadie ha supuesto que este sistema' económico no tenga un Estado regulador y fiscalizador. Quienes sostienen que debe regirse por la libre competencia, afirman que el Estado tiene que regular y fiscalizar, precisamente para que esta competencia se dé en forma perfecta.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, a propósito del argumento del Diputado señor Juan Alberto Pérez, en orden a que estos derechos sólo se enuncian en el proyecto, sostengo, que no es así, porque precisamente el artículo 3º se refiere a los derechos básicos del consumidor, como son, entre otros, la seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud, el derecho a la protección de los intereses económicos legítimos, el derecho a una justa reparación de lo que el consumidor considera vulnerado y el derecho a una adecuada información y educación del mercado de bienes y servicios, en razón de lo cual se establece el mecanismo para hacerlos posibles. También se regla el derecho del consumidor a ser escuchado ante las instancias pertinentes respecto de la protección de sus legítimos intereses.

Se prescribe, además, que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deben reunir las condiciones indispensables para no poner en peligro, por ejemplo, el derecho a la salud o a la seguridad de la población. Se indica que si la vulneración de algunas de estas normas implica riesgo para la población, dicha situación debe ser conocida por todos los consumidores, a través de los medios apropiados.

Este proyecto destaca muy fuertemente la necesidad de los consumidores de contar con los mecanismos necesarios para concretar los derechos consagrados en el artículo 3º para la protección contra aquellos productos o servicios defectuosos o que causen daño o crean alguna dificultad vulnerando los derechos de los consumidores. Por ejemplo, en el caso específico de los alimentos, en el proyecto se establece una clara regulación a la venta de productos alterados o contaminados.

En la letra b) de este artículo se regula la situación de aquellos que tienen

DISCUSIÓN SALA

contacto inadecuado con el medio ambiente o que, por su manipulación desde el proceso de producción hasta el consumo, puedan afectar la salud y seguridad de los consumidores.

En cuanto al derecho a protección de los intereses económicos, se buscó su ejercicio contra los eventuales abusos de poder que pudieran darse en la venta de productos o en los contratos tipos, establecidos a veces unilateralmente.

En este proyecto también se ha legislado contra la exclusión abusiva o privativa de estos derechos esenciales, sobre las condiciones en que se otorgan -los créditos, en las demandas de hecho por pago de mercadería y en los métodos de venta, a veces, reñidos con las normas mínimas cuando son exageradamente agresivos. Aquí se ha buscado garantizar la protección de los derechos de los consumidores respecto de los productos o servicios que se ofrecen.

En el artículo 3º se consagran normas claras y concretas para evitar la publicidad abusiva, tramposa, engañosa, tanto visual como auditiva, que, eventualmente pudiera inducir a error en la adquisición de un bien o en el otorgamiento de algún servicio. Para ello, ha sido necesario estimular una publicidad que afirme la veracidad de lo que se ofrece al público consumidor. Se establecen normas, de información consignada, por ejemplo, en etiquetas o envases, que deben ser necesariamente exactas.

A nuestro juicio, este proyecto otorga a los consumidores las garantías suficientes para que en la adquisición de un bien de consumo durable, se les garantice, además, un servicio técnico adecuado que lo pueda reparar.

En definitiva, con estas afirmaciones quiero demostrar que la aseveración del Diputado señor Pérez dista mucho de que estas normas sean solamente enunciativas. Simplemente, en el artículo 3º se señalan los derechos del consumidor, y en todo el proyecto se garantiza y se legisla sobre ellos y sobre los mecanismos adecuados para hacerlos efectivos.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Se ha pedido la clausura del debate.

En votación la clausura del debate.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 21 votos; por la negativa, 15 votos. Hubo 2 abstenciones.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Aprobada la clausura del debate.

DISCUSIÓN SALA

En votación el artículo 3º.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 40 votos; por la negativa, 4 votos.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Aprobado el artículo.

En discusión el artículo 4º.

Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, el artículo 4º, que está ligado al anterior, establece .que estos derechos "son irrenunciables por los consumidores."

En mi concepto, es improcedente que el proyecto confiriera el carácter de irrenunciable a los derechos aquí consignados, lo cual significa que el Ejecutivo o los legisladores consideran normas de orden público las disposiciones de esta ley.

La relación entre los particulares, como es aquella entre el proveedor y el consumidor, debe regularse por el derecho privado, en el cual la regla general es que los derechos son renunciables. Su fundamento radica en que la ley los ha establecido sólo en el interés de los particulares, por lo que su renunciabilidad no afecta a terceros. No existe un valor superior que proteger ni sus normas pueden ser consideradas de derecho público. Este artículo pretende sustituir la fuerza de los acuerdos o contratos libremente pactados entre el consumidor y el proveedor, o entre comerciantes y consumidores. Sin embargo, según los derechos aquí consignados, adquieren el carácter de irrenunciables por parte del consumidor.

En una economía de mercado abierta al exterior, en que hay una cantidad casi infinita de bienes o productos y gran cantidad de proveedores distintos, en lugares donde se realizan miles de transacciones comerciales diariamente, pretender que la ley supere la autonomía de las partes, a nuestro juicio, aparte de ser poco realista, atenta contra dos principios fundamentales: las relaciones entre privados están reguladas en el derecho civil y la relación consumidor-proveedor o entre particulares y comerciantes es propia entre particulares y, por lo tanto, no debería tener el carácter de irrenunciable.

Por esta razón, incluso a partir del artículo 3º, que establece estos derechos, y el 4º que los hace irrenunciables -aquí radica la diferencia más fundamental con nuestra posición- se asigna al Estado un rol muy tutelar, en la relación entre los particulares.

Por esa razón rechazaremos el artículo 4º.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, el Honorable señor Recondo confunde la ley con el Estado. No son lo mismo. En primer lugar, cuando se

DISCUSIÓN SALA

establecen derechos irrenunciables en favor de particulares, el Estado no tiene absolutamente nada que ver. Aquí no hay rol tutelar del Estado, sin que se confiere un derecho que es irrenunciable por disposición de la ley.

En segundo lugar, la legislación vigente en materia civil, laboral, de arrendamiento, etcétera, está llena de derechos que la propia ley considera irrenunciables en materias que dicen estricta relación entre particulares, y tienen que ver con la eficacia del derecho. Si se pretende proteger a una parte, por considerarla la más débil en una relación contractual -lo que no es estatismo, porque nuestra normativa legal contiene plenamente ese tipo de protección, en particular en materias laborales y comerciales-, y no se; establece la irrenunciabilidad de los derechos que se confieren, éstos carecen de toda eficacia o valor.

De manera que la argumentación dada no tiene nada que ver con el fondo del problema que estamos discutiendo.
He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Palestra.

El señor PALESTRO.- Señora Presidenta, este artículo, taxativa, terminante y tajantemente, establece la defensa del consumidor. En general, en este tipo de leyes siempre se protege al poderoso y se deja indefensa a la parte débil.

No sé qué actitud asumirá el Diputado señor Recondo, por ejemplo, cuando se trate el caso de los niños que trabajan acarreado las mercaderías que compra el consumidor en los grandes supermercados y negocios y que son remunerados por aquél, en que el patrón se evita "esa mala costumbre de tener que pagar a la gente que le sirve.

En varias oportunidades he reclamado de que la ley siempre recurra a la ambigüedad y deje las cosas para la interpretación posterior de los abogados que contratan las partes para defender determinadas posiciones. Eso no puede ser. En un Parlamento las cosas se deben decir derechamente, para que el hombre, la mujer, el chileno en general, sepa a qué atenerse frente a una ley.

Se pretende dejar en penumbra algo que corresponde legítimamente al consumidor, es decir, a la gente que adquiere productos en los grandes negocios. Pero hay que dejar en claro que en variadas ocasiones este consumidor, muchas veces por presiones o incluso por temor, olvida sus derechos y no reclama por algo que está comprando.

Por eso, votaré favorablemente el artículo 4º, porque es muy positivo, muy favorable y muy claro con respecto a la defensa del consumidor.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

DISCUSIÓN SALA

El señor ELGUETA.- Señora Presidenta, el artículo 4º, que consagra la irrenunciabilidad por parte de los consumidores, de los derechos establecidos en él proyecto, tiene un contenido muy valioso, que podemos contrastado con lo que era primitivamente el principio de la autonomía de la voluntad.

El artículo 12 del Código Civil dispone: "Podrán renunciarse los derechos conferidos por las leyes, con tal que sólo miren al interés individual del renunciante, y que no. esté prohibida su renuncia".

El artículo 3º del proyecto y las demás disposiciones en que se concretan estos derechos no. sólo miran al interés individual del consumidor, sino también, en algunos casos, a la seguridad en el consumo de los bienes o servicios y a la protección de la salud. Aquí no hay sólo el interés individual del contratante o de la parte que podría renunciar estos derechos, sino además, el interés social y colectivo de la comunidad de que esos bienes se adquieran y consuman con seguridad y sin riesgo para la salud.

Aun cuando pudiera llegarse a la exageración de renunciar al principio de la autonomía de la voluntad, el derecho a la libre elección del bien o servicio establecido en la letra a) del artículo 3º tiene que ser irrenunciable; de otra manera, no ofrecerá garantía y pasaría a ser letra muerta.

Estimamos que, tal como lo ha señalado la jurisprudencia respecto del derecho laboral, cuando se afirma que los derechos .son irrenunciables, nos referimos a aquellos a los que no se pueden renunciar anticipadamente, pero que, una vez devengados, caen dentro de la autonomía de la negociación. De allí que entendamos que esta norma implica que nadie puede renunciar con anticipación estos derechos, pero que, una vez que han sido incorporados a su patrimonio, la persona puede negociar y, en consecuencia, renunciar.

Por estas razones, probaremos el artículo 4º tal como se propone en el proyecto.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado don Juan Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, los derechos de los consumidores enunciados en el artículo 3º deben analizarse en relación con el artículo 4º, que los hace irrenunciables. Desde ese punto de vista, no son de carácter declarativo o enunciativo, sino que adquieren la calidad de normas de derecho público, lo cual es importante, pues no debemos olvidar que son derechos .elementales y que, en definitiva, constituyen el corazón de esta normativa legal. Se quiere regular que determinados derechos de los consumidores no queden al arbitrio de las leyes del mercado .y que para las partes sea obligatorio respetarlos. El acatamiento de estos mínimos y elementales derechos hace que el mercado funcione en forma eficiente y que la actividad de los proveedores o de los prestadores de servicios se desarrolle atendiendo al bien común, punto que me parece absolutamente irrenunciable. De allí la importancia del artículo 4º.

Si la posibilidad de una negociación se deja entregada exclusivamente a

DISCUSIÓN SALA

cada uno de los contratantes, gran parte de estos derechos terminarían por ser sal y agua y, en definitiva, diluirse la posibilidad de sancionar en alguna medida su contravención, sobre todo en favor de personas de escasos recursos, que siempre están en indefensión frente a los procesos o a la posibilidad de reclamar judicialmente sus derechos.

Si pensamos en el bien común, en el entendido de que representa el interés de las grandes mayorías nacionales, es obvio que debemos aprobar el artículo 4º en los términos propuestos, con lo cual serían irrenunciables los derechos establecidos en el artículo 3º.

He dicho.

Una verdadera economía social de mercado debe contar con estos mecanismos y formas de resguardo, de manera que exista una suerte de saneamiento y, en consecuencia, funcione en forma adecuada. Quienes acusan este tipo de disposiciones o normas como un atentado contra la libertad económica, olvidan que en diversos países industrializados, con esquemas de economías abiertas, existen regulaciones y procedimientos quizás más estrictos que los contenidos en este proyecto. . En consecuencia, nos parece imprescindible consagrar esta disposición para los efectos de asegurar la eficiencia del proyecto y resguardar los derechos de los consumidores.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Ringeling.

El señor RINGELING.- Señora Presidenta, este artículo entraba el libre comercio que propicia este proyecto. Está bien que algunos derechos esenciales sean irrenunciables, pero la imposibilidad de renunciar a los que tiene el consumidor que compra un bien, entraba, a la larga, la fluidez con que se deben hacer los negocios y, en definitiva, encarece los bienes.

¿Cómo no va a ser absurdo, por ejemplo, que cuando se realice un servicio de reparación, de cualquier naturaleza, se deba especificar cada uno de los repuestos que se usan en ella, en circunstancias de que en muchos casos es absolutamente innecesario? Por la vía de establecer la irrenunciabilidad de estos derechos se encarecerá un producto por la obligación de detallar repuestos, a veces intrascendentes; O bien, al no hacer eso, a posibilidad de ejercer acción judicial en contra del comerciante.

Muchos artículos de este proyecto establecen obligaciones que pueden resultar absurdas para algún tipo de negocio; pero lo que no parece lógico es que no se deje al consumidor la libertad de elegir, o al vendedor, de renunciar a algunos de estos derechos cuando la naturaleza del negocio se lo haga procedente.

Es absurdo amarrar de tal forma los actos de comercio. Debieran seleccionarse algunos derechos que parezcan esenciales y confiar más en lo que decidan libremente las partes, y no obligarles, por esta vía, a acatar

DISCUSIÓN SALA

disposiciones que en muchos casos y en muchos negocios son contrarias a la razón. En esto radica la gravedad de establecer a tabla rasa la irrenunciabilidad de estos derechos. Por lo tanto, votaré en contra de esta disposición.

Por su intermedio, señora Presidenta, concedo una interrupción al Diputado señor Latorre.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, gran parte de los alcances o precisiones del Diputado señor Ringeling debieron hacerse en la discusión general o haber generado indicaciones; pero sólo los hemos conocido en estos momentos, en que el proyecto se encuentra en el segundo trámite reglamentario. En consecuencia, en aras de que pueda ser despachado a la brevedad, creo que debemos centrarnos en el texto de cada artículo. En ese momento, el señor Ringeling haría, las observaciones que estime pertinente.

He dicho.

La señora CARABALL {Presidenta en ejercicio).-Recupera la palabra el Diputado señor Ringeling.

El señor RINGELING.- Señora Presidenta, en todo caso, siempre los Diputados tenemos libertad para votar contra una disposición que no nos parece correcta. Además, aunque no soy miembro de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, desde el momento en' que este proyecto se anunció por la prensa, hace más de dos años, y cuando me correspondió participar en su estudio, estuve en contra de esta irrenunciabilidad a tabla rasa de los derechos establecidos en él. Por ejemplo, es perfectamente posible que consumidor y proveedor renuncien a una indemnización de perjuicios, pero no a la reposición de un bien. Hay distintas cosas que debieran quedar entregadas a la autonomía de la voluntad. La ley puede quedar razonable si este artículo. es rechazado.

Gracias, señora Presidenta.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Huenchumillá.

El señor HUENCHUMILLA.- Señora Presidenta, aunque estoy de acuerdo con el artículo 4º, deseo formular algunas precisiones para la historia de su establecimiento, sobre la base, fundamentalmente, de lo aseverado por el Diputado señor. Elgueta.

La Constitución Política establece determinadas normas que regulan el orden público económico, y es evidente que la ley puede colocar y regular determinados requisitos en que dicho orden público económico se ha de desenvolver en la práctica. Es así como en este ámbito y en otros -por ejemplo

DISCUSIÓN SALA

en el de la libertad de trabajo- la ley establece normas de orden público similares a las del artículo 4°.

El Diputado señor Elgueta ha mencionado nado como de orden público norma del derecho laboral, y podríamos señalar otras relativas a la familia o al estado civil que establece el Código Civil. Sin embargo habría que precisar que el artículo 4°, como está redactado, dispone una cierta irrenunciabilidad absoluta y como dice uno de los principios de interpretación de la ley, donde ésta no distingue al intérprete no le es lícito distinguir. En consecuencia, deberíamos entender que, literalmente, como está el artículo, en ninguna instancia el consumidor podría renunciar a los derechos establecidos en la ley en tramitación. Me parece que el correcto sentido de interpretación de la norma es que una vez devengado el derecho, éste es perfectamente renunciable, porque de otra manera no podríamos entender, por ejemplo, el derecho que consagra el artículo 3°, letra e), puesto que a lo mejor restringiríamos al consumidor a una negociación mucho más favorable que si entenderíamos la interpretación del artículo en términos literales.

Somos partidarios del artículo, pero con la debida puntualización: en su correcto sentido.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Juan Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, respecto de la preocupación de los Diputados señores Elgueta y Huenchumilla, el articulado posterior, en determinadas materias, permite al consumidor, una vez que sus derechos se hacen efectivos, renunciar. Entre otras cosas, se establece la posibilidad de avenimiento para resolver, en parte, los conflictos que se deriven de la inobservancia de la normativa y de otras materias, sistema que conlleva que la interpretación de la irrenunciabilidad de los derechos contenidos en el artículo 3° no tenga sentido estricto.

Creo que no cabría ese tipo de susceptibilidades, pero es muy importante que esta situación quede como está expresada, para evitar que a través del desequilibrio natural que se produce entre proveedor y consumidor, se elimine la posibilidad de que este último haga valer los derechos elementales que aquí se establecen.

He dicho.

La señor- CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Claudio Huepe.

El señor HUEPE.- Señora Presidenta, a veces, el término "renunciable", jurídicamente, tiene un sentido distinto del común. En la letra e) del artículo 3° le habla de "La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los

DISCUSIÓN SALA

daños materiales y morales en caso de incumplimiento a dispuesto en esta ley." Y entiendo que en cualquier juicio que I entablare existe la posibilidad de transigir, de llegar a un acuerdo. ¿Podría significar este artículo 4º que un consumidor no pueda transigir después de iniciada la demanda? ¿Prescribe el derecho al cabo de un tiempo o siguen vigentes las normas generales del Derecho Civil?

Además, la irrenunciabilidad puede ser muy teórica, porque si yo consumidor no ejerzo una acción contra el comercian" te o el proveedor de un determinado bien o servicio, la irrenunciabilidad, en la práctica, no está siendo aplicada, porque no estoy haciendo una denuncia. .

Hago estas consultas al Diputado señor Huenchumilla, fundamentalmente en tomo a la posibilidad de transigir, según el tenor de la letra e) del artículo 32.

He dicho.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Se ha pedido el cierre del debate.

El señor HUEPE.- Señora Presidenta, he formulado una consulta y solicito a la Mesa que se responda.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Estaba pedida la clausura del debate, señor Diputado.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra para hacer presente un punto de Reglamento, señora Presidenta.

La señora CARABALL (Presidente en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, creo que la consulta del Diputado señor Huepe es importante y debiera ser evacuada. Pido la palabra con ese propósito.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Solicito el acuerdo de la Sala para que el Diputado señor Schaulsohn responda la consulta formulada por el Diputado señor Huepe.

Acordado.

Tiene la palabra Su Señoría.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, desde mi punto de vista, la observación es acertada, pero lo que es irrenunciable en el contrato, es el derecho a la reparación. No obstante, dicha irrenunciabilidad no afecta o empecé un derecho en el contrato, respecto de lo que pueda ocurrir con motivo de un juicio o de una transacción en el contexto de un juicio.

DISCUSIÓN SALA

Si aplicamos este artículo en su sentido natural y obvio, respecto de un contrato de prestación de servicios, por ejemplo no podría estipularse la renuncia anticipada a la acción indemnizatoria, o a la reparación del daño moral. Me parece que eso, aunque completamente correcto, no implica que en el transcurso de una acción judicial las partes den por satisfecha esta obligación; porque la determinación de lo que es adecuado y oportuno siempre la pueden hacer ellas en el contexto de una transacción judicial. Pero lo que no podría hacerse es que en el contrato se pacte que no procederá una acción indemnizatoria o que no habrá derechos para la indemnización de daños materiales y morales. En ese sentido interpreto la norma, aun cuando la observación planteada es enteramente válida.

Señora Presidenta, con su venia concedo una interrupción al Diputado señor Huenchurnilla.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Huenchumilla.

El señor HUENCHUMILLA.- Señora Presidenta, básicamente, concuerdo con la interpretación del Honorable Diputado señor Schaulsohn, porque me parece que, anticipadamente, en un contrato un consumidor no podría renunciar al derecho de exigir indemnización en el evento de que se produjeran las condicionantes que la posibilitan. Esa es la interpretación correcta. Pero, acaecido el evento e incorporado este derecho, me parece que, perfectamente, mediante la aplicación de otras normas -entre ellas, de la transacción que regula el Código Civil-, sería posible estipular el pago de esa indemnización a través de una fórmula que ambas partes pudieran determinar.

Respecto de la prescripción; no conozco el proyecto en detalle, porque ha estado radicado en una Comisión a la cual no pertenezco; pero, en mi opinión, si este proyecto no contiene normas específicas sobre ella, habla que aplicar las normas generales que establece el título pertinente del Código Civil.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- En votación el cierre del debate.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 31 votos; por la negativa, 7 votos. Hubo 2 abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Clausurado el debate.

En votación el artículo 42.

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 38 votos; por la negativa, 10 votos. No hubo abstenciones.

DISCUSIÓN SALA

Las señora CARABÁLL (Presidenta en ejercicio).- Aprobado.
En discusión el artículo 5º.
Tiene la palabra el Diputado señor

Palestro.

El señor PALESTRO.- Señora Presidenta, me parece que el artículo 5º tiene enorme importancia desde el punto de vista social, en el sentido de que la ciudadanía tome conciencia de la importancia de su participación en este tipo de leyes, en resguardo de su propio bolsillo y de la gente que lo defiende. "Asesorar a los consumidores", señala el artículo 5º, es decir, defenderlos en todo lo que significa el hecho de llegar a un enfrentamiento con los proveedores.

En este artículo se entrega a las uniones comunales de juntas de vecinos, de todas las comunas de Chile, la posibilidad de participar activamente, y de sentirse parte también en estas cosas elementales y hasta pequeñas "como pudiera creerse- como es, justamente, la de asesorar al consumidor desde su respectivo barrio o sector. Eso está demostrando, entonces, que hay que interesar, fundamentalmente, al dirigente vecinal, al hombre que vive en el determinado sector de una comuna, en su responsabilidad frente a los distintos problemas que se van presentando en la vida diaria de la unión comunal que representa. Y este artículo tiene la enorme importancia de hacerla participar en lo que sucede más allá de su casa, o más allá, incluso, de su sector, porque va a intervenir en algo que sucede todos los días en muchas partes, en que se abusa, a veces con prepotencia, con la gente que va a comprar, en circunstancias de que esa gente, mucha de ella muy modesta, es la que mantiene vigente a los negocios chicos, medianos o grandes de las comunas. Este artículo es de gran importancia por la participación del propio vecindario en la defensa de sus derechos, que son también, a lo ancho y largo del país, los derechos de gente tan modesta y sencilla como ellos.

Por eso, voy a votar en forma favorable y muy gustosamente, el artículo 5º.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, creo que este artículo debe ser rechazado porque introduce una atribución y función completamente impropias de las uniones comunales, las cuales son entidades de carácter territorial y no funcional. '

Aplausos.

El señor PALESTRO. Cuando la Derecha aplaude, no hay dónde perderse!

DISCUSIÓN SALA

El señor SCHAULSOHN.- A veces aplaude bien ya veces aplaude mal, pero, ése no es el problema.

El señor PALESTRO." Nunca la he visto aplaudir.

El señor SCHAULSOHN.- En este caso, sí.

Las uniones comunales tienen otro propósito, completamente distinto y aquí, por tratar de hacer algo bien, vamos a alterar la naturaleza de la institución unión comunal que -repito- es una entidad de carácter territorial. Los centros de madres, los clubes deportivos son entidades de carácter funcional que agrupan a las personas en razón de una actividad específica.

, Soy un ferviente partidario de la asociación de consumidores y de que quienes las integran defiendan sus derechos; pero deben hacerlo como consumidores. No me parece pertinente, ni razonable, ni conducente a un buen propósito, transferir, de manera artificial, a las uniones comunales, funciones que no les son propias y para las cuales ni siquiera están capacitadas. 5º las uniones comunales asumen la tarea, esta norma sólo generará problemas. Para estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores no necesitan ley; lo pueden hacer de todas maneras, porque, además, es una norma carente de sentido, pues no tienen a quién hacerle llegar estas oposiciones.

¿Pero dónde está el problema principal de esta norma? En el inciso segundo, donde señala que representarán colectivamente a los consumidores. Eso puede prestarse para abusos y distorsiones que hacen menos bueno un excelente proyecto como éste. Me parece bien que los consumidores se organicen, pero deben hacerla a través de asociaciones. Las juntas de vecinos y las uniones comunales son para solucionar problemas relacionados con la territorialidad, y no para representar a las personas en cuantos consumidores. Para eso, pueden hacerlo por otros medios, tal vez mucho más eficaces.

Por lo tanto, votaré en contra del artículo 5º, porque no cumple con el propósito en el que se inspira la iniciativa y, al darles a las uniones comunales una atribución que no les corresponde, creará una situación inconveniente.

Señora Presidenta, con su venia, concedo una interrupción al Diputado señor Letelier.

El señor LETELIER.- Señora Presidenta, quiero consultar al colega señor Schaulsohn si su posición se refiere a todo el artículo 5º o sólo a aquella parte del inciso segundo que señala "representados colectivamente". De ser así, sugiero que votemos por separado esa parte de la disposición, por cuanto las otras atribuciones que se conceden son, sin duda, de gran importancia y utilidad. Estoy seguro de que el colega señor Schaulsohn apoya fervientemente que las uniones comunales cumplan esas otras funciones.

Muchas gracias por la interrupción, Diputado señor Schaulsohn.

He dicho.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Continúa con la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señora

Presidenta, tiene razón el Honorable señor Letelier en el sentido de que lo que está mal en este artículo es 11 Asesorarlos ante las autoridades administrativas; representarlos colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios;...". En el resto, me parece que es inocuo y lo votaré favorablemente.

Señora Presidenta, con su venia -y con esto termino-, concedo una interrupción a la Honorable Diputada señora Maluenda.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra la Diputada señora Maluenda.

La señora MALUENDA.- Señora Presidenta, para ratificar la posición planteada por el Diputado señor Schaulsohn, porque este artículo no tiende sino a entorpecer el propósito del proyecto y crearía grandes dificultades, lo que no significa, precisamente, defender y apoyar a los consumidores.

Muchas gracias, Diputado señor Schaulsohn.

He dicho.

La señora CARABALL (presidenta, en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Huepe.

El señor HUEPE.- Señora Presidenta, el Diputado señor Schaulsohn está en su derecho de cuestionar este artículo; pero hace una interpretación equivocada de la función genérica de la unión comunal, que contribuye a la organización y participación de los habitantes de un territorio determinado para solucionar sus diversos problemas. Al respecto, cabe tener presente que todo problema implica una dimensión territorial y otra funcional. Afecta a personas que viven en un territorio. Por ello, en cuanto, por ejemplo, se refiere a actividades culturales, o a la locomoción, o a los consumidores, la unión comunal los asesora.

El artículo 5º dice, específicamente: "Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y. respecto de los consumidores, lo siguientes;..."

Aun cuando pueden cuestionarse algunas de las funciones que allí se plantean, el artículo tiene validez y es positivo, por cuanto en esta área -como en muchas otras- es indispensable la participación organizada de los Consumidores. A eso contribuye la respectiva junta de vecinos" y también la unión comunal, cuya función genérica, reitero es incentivar la participación de los habitantes de su territorio.

Por lo tanto, la organización de la comunidad en este aspecto es necesaria.

DISCUSIÓN SALA

En cuanto al punto cuestionado por el Diputado señor Schaulsohn-de representar a los consumidores colectivamente ante entidades y organismos- es obvio que tendrá mucha más fuerza un planteamiento de la unión comunal de juntas de vecinos o de la junta de vecinos respectiva que el de un consumidor que, muchas veces, ni siquiera es escuchado. Lo que aquí se pretende es dar más efectividad al reclamo. Por ello se plantea la representación de la unión comunal de juntas de vecinos de todos los que viven en un determinado territorio. Por esa razón, estamos de acuerdo con este artículo.

Sobre la organización de la comunidad, a lo mejor habría sido necesario buscar otros mecanismos. En otros países existen organismos de consumidores mucho más poderosos y que hacen una serie de cuestionamientos, incluso a empresas, sobre la calidad de los servicios o de los bienes que proporcionan. Pero ya que no contamos con ellos, "es muy positiva la posibilidad de que actúe la unión comunal. .

Concedo una interrupción al Diputado señor Latorre.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

EL señor LATORRE.- Señora Presidenta, agradezco al Diputado señor Huepe la interrupción. Quiero agregar algunos antecedentes a lo que ha señalado.

Durante la tramitación del proyecto, este punto ha sido muy discutido. Esta alternativa surge de una proposición algo distinta, que consagraba la posibilidad de que los consumidores se asociaran, estrictamente para la defensa de algunos de sus derechos y sin relacionarlos con alguna estructura que tuviera una representación real de la comunidad. Las actuales disposiciones sobre juntas de vecinos son perfectamente compatibles con el rol que en este artículo se propone para las uniones comunales.

Quisiera discrepar categóricamente de lo sostenido por el colega Schaulsohn, en orden a puntualizar que las juntas de vecinos no tendrían atribuciones en estas materias, cuando las leyes vigentes expresamente así lo preceptúan. A mayor abundamiento, en la discusión de este proyecto en más de alguna oportunidad hicimos mención de que su texto podría reproducir textualmente las disposiciones que existen o están en discusión, sobre el papel de las juntas de vecinos, y que recogen explícitamente el que estas organizaciones deberían participar en defensa de los derechos de los consumidores.

Aquí se agrega un elemento que también resulta indispensable, y que el colega Schaulsohn objeta: las juntas de vecinos y las uniones comunales tienen una representación territorial. Y, sin duda, ese elemento es de gran importancia' en esta materia, porque la forma en que se afectan los derechos de los consumidores en las zonas rurales no es igual que en otros sectores. En consecuencia, el vínculo territorial que implican las juntas de vecinos o las uniones comunales nos pareció un antecedente positivo. Estimamos mucho

DISCUSIÓN SALA

más discutible que los consumidores se asociaran o se estructuraran en función de la defensa de un interés, sin que ninguno de sus socios tuviera algún vínculo territorial que identificara el lugar de donde surgía la inquietud.

De allí que el planteamiento de que sean las uniones comunales de juntas de vecinos las que intervengan no sólo responde a una idea o proposición, sino que es el resultado de una discusión que obligaba a establecer alguna representación formal de los consumidores. La posición, del colega Schaulsohn significa que, los consumidores quedarían sin representación. En definitiva, si se rechaza esta disposición, nos vamos a encontrar con una, ley que reivindica, destaca y estructura la forma en que se debe proceder en defensa de los derechos del consumidor sin que en la práctica, simultáneamente, se operacionalice un mecanismo para tal efecto.

Quiero hacer presente que esta opción surgió como alternativa a lo que contenía el proyecto original del Ejecutivo, según el cual las denominadas "asociaciones de consumidores" serían la contraparte,

Por último, debo señalar que el servicio Nacional del Consumidor, entre otras actividades, educa, capacita y entrega elementos a la comunidad para que vele por, sus derechos. Y la única contraparte territorialmente constituida para actuar en defensa de sus derechos son las juntas de vecinos, que, junto con las uniones comunales, en los últimos años han hecho llegar mucha información al consumidor; incluso se han realizado seminarios para capacitar a dirigentes de dichas organizaciones que asumen un rol informado en lo que es la defensa de sus derechos.

Por estas razones, solito al Diputado señor Schaulsohn que reflexione respecto de lo que significa objetar esta forma de representación y dejar a este cuerpo legal sin un mecanismo que canalice la inquietud de la comunidad sobre el tema.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Juan Alberto Pérez.

El señor PEREZ (don Juan Alberto).

Señora Presidenta, efectivamente este artículo ha sido muy discutido en la tramitación de esta iniciativa en la Comisión de Economía; concretamente para reemplazar una propuesta del Ejecutivo en el proyecto original que promovía el concepto de la asociación de consumidores, al cual nos oponíamos por .el triste y negro historial de determinadas asociaciones de consumidores de este país.

Al respecto, hemos presentado indicación para eliminar el artículo 5º, basados fundamentalmente en que las uniones comunales de juntas de vecinos tienen fines distintos de los que se pretenden establecer a través de este proyecto. Es así como el artículo 2º de la ley N° 18.893, sobre organizaciones comunitarias territoriales y funcionales, al hacer referencia a las juntas de vecinos, dice: "Son organizaciones comunitarias de carácter funcional aquellas cuya finalidad es representar y promover los valores específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas

DISCUSIÓN SALA

respectivas.". O sea, las juntas de vecinos tienen la facultad de representar a los asociados ante un tribunal o una autoridad superior respecto de sus derechos como consumidores, dado lo establecido en este artículo 2º. A su vez, de acuerdo con esta norma, pueden representar a sus asociados en determinados problemas, si entienden que es prioritario o importante hacerlos llegar a su organización superior, cual es la unión comunal.

Siempre hemos sido partidarios de acotar las facultades de las juntas de vecinos y de las uniones comunales de juntas de vecinos en la representatividad de sus asociados y de quienes, privada o particularmente, quisieran hacer llegar sus inquietudes a estas organizaciones. Por eso, no estamos de acuerdo en incorporar un artículo como el que estamos discutiendo, para entregarles atribuciones que, en el hecho, no les corresponden.

Por lo tanto, estamos por eliminar este artículo, posibilitando la discusión, en su momento, del proyecto del Ejecutivo, con el fin de modificar las actuales atribuciones de las juntas de vecinos y de las uniones comunales de juntas de vecinos y, por esa vía, entregarles algunas herramientas acotadas para la defensa de los intereses de sus asociados o de los ciudadanos que habitan un determinado territorio.

Señora Presidenta, por su intermedio, concedo una interrupción al Diputado señor Fantuzzi.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Por la vía de la interrupción, tiene la palabra el Diputado señor Fantuzzi.

El señor FANTUZZI.- Señora Presidenta, creo que las juntas de vecinos no deberían involucrarse en problemas de este tipo, porque así como se sostiene que hay malos comerciantes, también pueden existir malas juntas de vecinos, que hagan abuso de esta facultad extorsionando al comerciante del barrio. Considero que no es bueno crear un conflicto entre la junta de vecinos y quien los abastece. Por eso, aplaudo la primera parte de la intervención del colega Schaulsohn.

Respecto de la segunda parte de su intervención, no sólo no la aplaudo, sino que la voy a pifiar, porque la creación de estas asociaciones de consumidores me recuerdan las que, en el pasado, se llamaron "JAP", Juntas de Abastecimientos y Precios.

El señor PALESTRO. Les dolían las JAP

El señor FANTUZZI.- de las cuales todos guardamos malos recuerdos.

Estoy dispuesto a buscar alguna fórmula como la aquí mencionada. Las juntas de vecinos ya tienen algunas atribuciones, pero también habría que dar mayor importancia al Servicio Nacional del Consumidor, el que, como alguien puntualizó, ya tiene alguna participación en las comunas más pobres y con menor población

DISCUSIÓN SALA

Por lo tanto, buscaría otro mecanismo, porque a las juntas de vecinos no les corresponde representar a sus asociados en la forma que aquí se propone; puede que sea como lo dispone la actual ley, pero no como se pretende en este proyecto.

Menos aún me inclino por crear un nuevo ente, que podría ser muy similar al que mencioné y que tanto les ha molestado a algunos señores Diputados. No lo hice con el afán de molestar a nadie, pero es una triste realidad que sucedió.

Quiero aprovechar la oportunidad de recordar a los colegas que, aunque no sea la intención de los productores y comerciantes, esta ley tendrá un costo, que se traducirá en inflación.

Las personas que han tenido la oportunidad de vivir en otros países, como el Diputado señor Schaulsohn, saben que en ellos se cometen abusos, los cuales se ven reflejados en los precios. Por ejemplo, en Estados Unidos hay personas que compran vestimenta por el fin de semana y la devuelven el lunes siguiente. Todos estos juicios tendrán un costo, que no pagará el empresario ni el comerciante, sino el consumidor, nos guste o no, porque todo este cúmulo de juicios obligará a determinadas empresas a tener equipos jurídicos exclusivamente para que las defiendan, lo que se traspasará a los precios. Es una opinión válida, que podríamos debatir en alguna normativa posterior, pero es bueno que estemos conscientes de que esto significará mayores precios.

He dicho.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado don Juan Martínez.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado don Juan Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, de la intervención del Diputado señor Fantuzzi se desprende claramente verdadera intención de los Diputados de la Derecha respecto de este proyecto: no les gusta, no les agrada que los derechos de los consumidores estén protegidos mediante una legislación; pretenden remitido todo a las supuestas bondades de las leyes del mercado.

Obviamente, sobre este tema tenemos discrepancias de fondo. Nos parece bien que los consumidores estén debidamente protegidos; no creemos que el mercado funcione en forma absolutamente transparente y eficiente. Por eso, repito, queremos que los consumidores estén protegidos.

Desde este punto de vista, es muy importante que los propios consumidores generen los mecanismos para hacer valer sus derechos. Por eso, apoyamos la idea original del Ejecutivo sobre la materia, de que deberían existir las asociaciones de consumidores. Es más, en la Comisión, repusimos mediante indicación, junto con el Diputado señor Arancibia, el tema de las asociaciones de consumidores, porque es un elemento capital que puede dar eficacia a la normativa legal que estamos aprobando. .

DISCUSIÓN SALA

Desde esa perspectiva es razonable el planteamiento formulado por el Diputado señor Schaulsohn. En efecto, las uniones comunales de juntas de vecinos no son los organismos adecuados para asumir la defensa de los derechos de los consumidores. Naturalmente, sería mucho mejor que lo decidieran los propios consumidores asociados.

También es necesario despejar completamente la supuesta homologación con lo que fueron en su oportunidad las juntas de abastecimientos y precios. No tiene ningún sentido traerlas a colación y hacer una comparación de esta naturaleza; ellas no tienen absolutamente nada que ver con el asunto en debate. Como lo indicaba su nombre, las juntas de abastecimientos y precios tenían que controlar efectivamente los abastecimientos y los precios en una economía completamente distinta de la que hoy existe en el país. Por lo tanto, no podemos pretender que exista similitud entre éstas y las asociaciones de consumidores que se crean para defender los derechos anunciados en el artículo 3º.

Como está planteado, la unión comunal no es el mejor instrumento para lograr ese objetivo. De hecho, las asociaciones de consumidores aparecen como un subsidio. Tengo serias aprensiones de que las uniones comunales de juntas de vecinos puedan cautelar eficientemente las disposiciones que aquí se consignan.

A pesar de tales aprensiones, votaré favorablemente la iniciativa, porque es mejor tener algo que nada; es preferible que exista algún instrumento que permita cautelar estos derechos, al vacío completo.

En la Comisión, apoyé una indicación del Diputado señor Rojo, de la Democracia Cristiana, para que estas facultades se transfirieran a las juntas de vecinos, porque considero que existe una relación más directa, más causal con los consumidores, que la relación un tanto abstracta con las uniones comunales de juntas de vecinos. Lamentablemente, la indicación no fue acogida ni por los Diputados de la Derecha ni por los de la Democracia Cristiana, y, por eso, debemos pronunciarnos sobre la proposición del artículo 5º, a la que, no es la mejor fórmula, daré mi aprobación, porque, por lo menos, se dispondrá de un instrumento para proteger los derechos de los consumidores.

Señora Presidenta, con su venia concedo una interrupción al Diputado señor Palestro.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Palestro.

El señor PALESTRO.- Señora Presidenta, me apena que algunos parlamentarios opinen de esta manera respecto del artículo 5º. Siempre se habla en el Congreso de la participación, de la apertura de la democracia, de que todos deben opinar y de que el hombre, la mujer y los jóvenes deben participar en su medio. En cambio, aquí se niega a las juntas de vecinos, que dependen de la unión comunal, defender los bolsillos, los bienes y los intereses

DISCUSIÓN SALA

de los consumidores ante los especuladores y comerciantes que aumentan injustificadamente los precios.

En las uniones comunales y en las juntas de vecinos hay deportistas, artistas, gente de diversos sectores, los cuales son todos consumidores. La facultad más importante de las uniones comunales y de las juntas de vecinos es defender su propio bolsillo, su propio estómago. Eso es justamente el fundamento que aducen quienes han presentado este artículo, que defendemos como corresponde. ¡Cómo no va a ser justo que los vecinos, aunque sean dirigentes de una unión comunal o de una junta de vecinos defiendan su propio bolsillo, su bienestar y los intereses de sus familias! Pero aquí se trata de deformar la realidad. Por ahí están hablando de las JAP. Claro que la existencia de las JAP les dolió harto a los especuladores que escondían los artículos de primera necesidad. También les dolió mucho que hubiera asociaciones de consumidores o que, en tiempos un poco lejanos, funcionara un Comisariato, que reglamentaba los precios y la calidad de los artículos que se vendían a los consumidores. Entonces, cómo es posible que aquí se venga a tratar de incapaz a la gente que labora en las uniones comunales o en la juntas de vecinos, cuando, hasta ahora, en ninguna parte ha surgido un reclamo en contra de los dirigentes de esos organismos vecinales, que son trabajadores es; forzados y honestos que van a seguir defendiendo, como les corresponde y es su obligación, el bolsillo y la economía de sus vecinos, de la gente con la cual conviven en la junta de vecinos o en la unión comunal.

No veo por qué el señor Taladriz ataca este artículo, cuando al parecer él es un gran consumidor, .por su notorio volumen.

Risas.

El señor PALESTRO.- Una vez más expreso mi votación favorable al artículo 52 en su .totalidad y no parcelado, porque considero que no se puede dividir.

Agradezco la interrupción que me concedió el Diputado señor Juan Martínez.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).c Se ha pedido el cierre del debate.

Hablan varios señores Diputados a la vez.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Juan Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, lamentablemente el Diputado señor Palestra está equivocado. Este artículo no promueve la participación de la gente en la defensa de sus derechos, y ella es una gran ausencia en esta normativa legal.

DISCUSIÓN SALA

Señora Presidenta, con su venia le concedo una interrupción al. Diputado señor Arancibia.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Arancibia.

El señor ARANCIBIA.- Señora Presidenta, seré muy breve, porque ya se ha aclarado el origen de las discrepancias sobre esta disposición, que, en definitiva, viene a suplir, como explicaban el Diputado señor Martínez y otros Honorables colegas, la falta de una institución que parecía necesaria, lógica y coherente con la concepción del proyecto: la asociación de consumidores. Mundialmente, hay un movimiento de las asociaciones de consumidores, que han sido reconocidas por la Organización de las Naciones Unidas. Sin embargo, en este caso, no hubo posibilidad de acoger una proposición más coherente en tal sentido.

A falta de esa posibilidad, hemos optado por votar favorablemente la fórmula planteada; con todas sus limitaciones, en las cuales no voy a insistir. Sí deseo subrayar un punto de vista en el cual coincidimos con el Diputado señor Juan Martínez, cual es que frente a esta legislación cabe una opción: una visión puramente estatista, que confiere a la autoridad pública los mecanismos de regulación, de sanción y de fiscalización, o una participativa, que hace posible las asociaciones de consumidores, pues entendemos que la fórmula adoptada por el proyecto no satisface.

Agradezco la interrupción al Diputado señor Juan Martínez.
He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Juan Martínez.

El señor MARTINEZ. (don Juan):- Señora Presidenta, con Su venia le concedo una interrupción al Diputado señor Dupré.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, discrepo de la opinión del Diputado señor Juan Martínez, en cuanto a que en este artículo no se ve con claridad la participación. Por el contrario, pienso que se consigna claramente la posibilidad de participación social en las decisiones económicas y que el artículo tiende a generar un mejor equilibrio entre los consumidores y los productores.

No hay que olvidar que la calidad de consumidores se establece para todos los chilenos. Según recuerdo, éste es el único proyecto de la actual legislatura que legisla en favor de todos los chilenos y no de un sector. El mecanismo que establecemos radica precisamente en entregar a los chilenos la posibilidad de

DISCUSIÓN SALA

participar en su calidad de consumidores en las decisiones respecto de sus derechos.

En este aspecto, cuando los sectores de Oposición plantean su negativa y la fundamentan en que la norma permitirá la acción en contra de determinados sectores, están equivocados o simplemente no han querido colocar las cosas en su verdadera dimensión. ¿Por qué se habla de la unión comunal, de juntas de vecinos y no de las juntas de vecinos, como también hubiésemos querido, estimados colegas Palestro y Martínez? Porque la legislación del gobierno anterior sobre juntas de vecinos, que esperamos modificar algún día y que fue objeto de larga discusión e, incluso, de una acción ante el Tribunal Constitucional por parte de la Derecha, permite más de una junta de vecinos en una unidad territorial. Si existiera una sola, podríamos contar con mecanismos claros, transparentes y concretos de acción respecto de los derechos de los consumidores. Por eso, nos referimos a una unidad territorial mucho mayor en el nivel comunal, como son las uniones comunales de juntas de vecinos, que deberían tener personalidad jurídica. ¿Para qué?

Para asesorados ante las autoridades administrativas, para representar a los consumidores ante entidades y organismos proveedores de bienes y prestadores de servicios, para estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos, para informar y capacitarlos en el conocimiento y en el ejercicio de los mismos; para recopilar, elaborar, procesar y divulgar información; para realizar y apoyar investigaciones. No se trata de que las uniones comunales de juntas de vecinos comiencen una persecución en contra de los productores o de los distribuidores. Repito: se trata de asesorar a los consumidores, ¿o es que acaso se teme que las uniones comunales entreguen información adecuada a los consumidores respecto de posibles abusos o vulneración de sus derechos? ¿Acaso no es participación el hecho de poder representarlos y estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos? ¿De entregarles información y capacitación adecuadas para accionar respecto de toda la legislación que cubre sus derechos?

Aquí protegemos efectivamente los derechos de todos los chilenos para estar debidamente informados y capacitados, y hacer posible que esta participación de la que muchas veces hablamos, se haga realidad en una situación tan concreta y específica como la defensa de los derechos de los consumidores.

La argumentación de un colega de que el proyecto generará inflación, me parece que es la mejor demostración de que no se quiere legislar con la debida buena voluntad sobre el tema de la participación social en las decisiones económicas, pues permite visualizar que se cometen abusos. Si alguien afirma que va a haber sectores que deberán establecer oficinas o destinar recursos especiales para protegerse de esta ley, no hace sino reconocer que existen grupos -a mi juicio, absolutamente minoritarios- que son malos proveedores, malos comerciantes malos distribuidores, quienes tienen que protegerse respecto de derechos esenciales de los chilenos en su calidad de consumidores y ahora pretenden, por esa vía, incluso; aumentar los precios.

DISCUSIÓN SALA

Este es un punto y una norma muy importante, que va a permitir una gran masificación en la asesoría y en la capacitación que debemos tener los chilenos para hacer efectivos nuestros, derechos, mediante las reglas del mercado.

Agradezco la interrupción al Diputado señor Juan Martínez.
He dicho.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Martínez. Resta un minuto.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, por su intermedio le concedo una interrupción al Diputado señor Taladriz.

El señor TALADRIZ.- Señora Presidenta, votaré en contra de este artículo.

Quiero aclarar al Diputado señor Palestro que soy un consumidor, porque he trabajado toda mi vida, y soy un servidor público por vocación. No como él, que ha hecho de la política su medio de vida. Además, consumo productos sólidos de buena calidad y no vinos de mala clase.

He dicho.

Risas.

El señor RINGELING.- Pido la palabra para un asunto reglamentario.

La señora CARABALL. (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RINGELING.- Señora Presidenta, entiendo que la disposición reglamentaria establece que deben hacer uso de la palabra más de diez Diputados. En este caso, todos han estado por aprobar la discusión, pero sólo han intervenido tres parlamentarios inscritos; los demás lo han hecho por la vía de la interrupción, lo que es un abuso que la señora Presidenta no debería permitir.

El señor RINGELING.- Me estoy anticipando brevemente, por un asunto reglamentario.

La señora **CARABALL** (Presidenta en ejercicio).- Señor Diputado, no se anticipe, porque quien preside soy yo.
En votación la clausura del debate.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 41 votos; por la negativa, 23 votos. Hubo 3 abstenciones.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Clausurado el debate. Corresponde votar el artículo, con la petición de división.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra por un asunto reglamentario.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, ¿este artículo es de quórum orgánico constitucional?

La señora CARABALL (Presidenta en

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Su Señoría está discutiendo la norma, en circunstancias de que se trata de votar en forma separada.

La señora **CARABALL** (Presidenta en ejercicio).- Señor Diputado, no se anticipe, porque quien preside soy yo. En votación la clausura del debate.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 41 votos; por la negativa, 23 votos. Hubo 3 abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Clausurado el debate. Corresponde votar el artículo, con la petición de división.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra por un asunto reglamentario.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, ¿este artículo es de quórum orgánico constitucional?

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)
No su señoría, es de quórum simple.

El señor SCHAULSOHN ¿Por qué señora Presidenta?

La señora CARABALL Presidenta en ejercicio. De usted la razón del por qué sería quórum orgánico Constitucional

DISCUSIÓN SALA

El señor SCHAULSOHN. Señora presidenta tengo una duda, por que se trata de una modificación sobre la junta de vecinos. Entonces deseo saber si dicha ley tiene normas de quórum orgánico constitucional.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- No señor diputado.

El señor PEREZ (don Juan Alberto)- Pido la palabra por un asunto reglamentario.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio) Tiene la palabra su Señoría.

El señor PEREZ (don Juan Alberto)-Señora Presidenta hay indicación para eliminar el artículo en discusión, de manera que solicito votarla en primer lugar.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio). Si se elimina el artículo, no se puede votar en forma dividida.

El señor SCHAULSOHN señora Presidenta, el Diputado tiene la razón.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- Señor Diputado tiene la posibilidad de votar en contra del artículo.

El señor ULLOA.- pido la palabra para un segundo reglamentario

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- tiene la palabra su señoría.

El señor ULLOA, señora Presidenta, si hay una indicación debe ser votada en primer lugar. En consecuencia de acuerdo con el reglamento, el Diputado señor Juan Alberto Pérez tiene la razón.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio). En votación la indicación que tiene por objeto rechazar el artículo.

Efectada la votacion en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 27 votos; por la bnegativa, 46 votos, Hubo una abstención

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)-. Rechazada la indicación. Se va a votar el artículo en forma separada, tal como se ha solicitado.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio).- Podría explicar a la sala en que consiste la división?

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio).- El señor secretario dará lectura a la petición.

El señor LOYOLA (secretario).- Se votará el artículo sin la "frase asesorarlos ante las autoridades administrativas, representarlos colectivamente ante entidades, organismos privados proveedores de bienes y/o prestadores de servicios.

El señor LATORRE- señora Presidenta pido la palabra por un asunto de Reglamento.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio).- Tiene la palabra su Señoría.

El señor LATORRE. Señora Presidenta, es improcedente separar el artículo en la forma discreta, porque lo que se acaba de leer, por ley corresponde a tareas que habitualmente realizan las juntas de vecinos.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio). Su señoría está discutiendo la norma, en circunstancias de que se trata de votar en forma separada.

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, procede formular una indicación que proponga un nuevo artículo sin la parte que ahora se desea eliminar. ¿Por qué se va a alterar el artículo en la forma que está redactado?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Cualquier señor Diputado tiene derecho a pedir votación separada. Si se rechaza la eliminación de esas frases, se votará el artículo tal como está.

Tiene la palabra el Diputado señor Aguiló.

El señor AGUILO.- Señora Presidenta, el artículo pertinente del Reglamento prescribe que se puede solicitar votación separada de incisos diferentes. No puede solicitarse la separación de frases.

Solicito que el señor Secretario dé lectura a la disposición que autoriza formular la solicitud específica.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- El señor Secretario dará lectura al artículo pertinente del Reglamento.

El señor LOYOLA (Secretario).- El artículo 144 dice: "Cualquier Diputado podrá pedir que se divida una proposición .antes de cerrarse el debate",." salvo en el caso de las observaciones del Presidente de la República, reguladas en la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre. .

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, aunque es bastante claro lo planteado, es improcedente dividir este inciso. Si el Diputado señor Schaulsohn o cualquier otro colega desea alterar-el texto del artículo, tiene que presentar una indicación.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Corresponde aplicar el Reglamento, el que admite la división propuesta.

Por un asunto de Reglamento, tiene la palabra el Diputado señor Yunge.

El señor YUNGE.- Señora Presidenta, solicito a la Mesa aclarar las consecuencias de la votación para saber exactamente qué se aprueba.

Nosotros estamos por mantener el artículo en los términos señalados en el informe de la Comisión.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Por un asunto de Reglamento, tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, es muy importante la petición planteada por el Diputado señor Yunge, toda vez que la votación dividida no debe significar el rechazo del artículo, que precisamente lo queremos aprobar tal como viene en el informe. Le pido que clarifique la situación.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Se vota el artículo 5º sin la frase. Si se aprueba, se vota a continuación la frase. Si es aprobada, el artículo queda como viene en el informe. .

En votación el artículo 5º sin la frase.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 71 votos; por la negativa, 3 votos. Hubo 1 abstención:

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobada esa parte del artículo 5º.

En votación la frase.

DISCUSIÓN SALA

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 37 votos; por la negativa, 32 votos. Hubo 4 abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobado el artículo 5º tal como viene en el informe.

A continuación, corresponde ocuparse del artículo 8º del proyecto de ley que establece normas sobre derechos de los consumidores. Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, me solicita una interrupción el Diputado señor Yunge.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Yunge.

El señor YUNGE.- Señora Presidenta, en el artículo 8º, me parece importante destacar y dejar consignado para la historia de la ley la situación que se produce con la no concesión de créditos a consumidores o a clientes que los requieren, cumpliendo las condiciones dadas a la publicidad por los establecimientos comerciales.

En la actualidad, en diversas casas comerciales de Santiago y otras ciudades, los comerciantes rechazan las solicitudes de créditos de los clientes, algunas veces sin ni siquiera consideradas, en razón de una situación social determinada o, incluso, del domicilio consignado en las solicitudes, ya que por consideraciones de los ejecutivos de las empresas comerciales, los habitantes de algunas comunas o sectores no son solventes para ser titulares de esos créditos.

En consecuencia, quiero dejar establecido que, en los términos planteados por el artículo 8º -es decir, la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público- los proveedores no podrán negar su venta o proporcionar el servicio pertinente. Se usan términos genéricos que incluyen las especies, particularmente, de los mutuos o de los créditos que las casas comerciales ofrecen a su clientela para vender sus bienes o proporcionar sus servicios.

He dicho.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, concuerdo con lo señalado por el Diputado señor Yunge; y en el debate de la Comisión, el alcance de la prestación de servicios, se hizo precisamente en relación con el otorgamiento de créditos de parte de las industrias, empresas, proveedores, comercio, en general. No es posible entonces -y así lo expresa el artículo 8º discriminar, negar la venta de bienes o la prestación de servicios, entre los cuales está incluido el crédito. Hace algunos meses la opinión pública se vio conmocionada

DISCUSIÓN SALA

por la situación que afectó a una ciudadana coreana residente en Chile, a quien un proveedor de servicios le negó el ingreso a su establecimiento. Mediante el artículo 8º, se están garantizando los derechos de los consumidores para obtener la venta u otorgamiento de la prestación de un servicio ofrecido, abierto al público en general. Nadie tiene derecho, ni lo tendrá, a condicionar la venta o prestación de servicio, pues se estarían vulnerando derechos esenciales de igualdad establecidos en nuestra Constitución Política. De modo que es importante la aprobación de este artículo 8º.
Muchas gracias, señora Presidenta.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Ringeling.

El señor RINGELING.- Señora Presidenta, subsiste la duda con respecto a si la concesión de un crédito puede ser una precisión de servicio, porque nadie podría obligar a una entidad bancaria o financiera a otorgar crédito a quien no le dé seguridad. En este aspecto, hay cierta duda, aunque tal vez la concesión de crédito no sea prestación de servicio y pueda ser regulada por otras normas.

Además, en disposiciones legales de este tipo hay que pensar cuando un supermercado o almacén ofrece lechugas o papas, por ejemplo, a determinado precio, y ante cualquier catástrofe, al día siguiente aparece el producto con otro superior, lo que normalmente ocurre. Esto puede darse con el pescado y todas las cosas.

El mal uso del artículo 8º, si no hay fuerza mayor o caso fortuito, obligaría al proveedor a entregar las lechugas o papas, aunque hayan subido, al mismo precio que tenían en determinado momento. Se pueden dar este tipo de situaciones, sobre todo si consideramos la irrenunciabilidad establecida en el artículo 4º, con, nuestros votos en contra.

Por eso, personalmente me abstendré en este artículo.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Arancibia.

El señor ARANCIBIA.- Señora Presidenta, no vale la pena extenderse sobre los argumentos dados por el Diputado señor Dupré para justificar la permanencia e importancia del artículo 8º. Sólo deseo manifestar al Diputado señor Ringeling, que la disposición no se refiere a los precios, a su evolución ni a las condiciones de venta de un producto. Establece algo más general, relativo a que el proveedor de servicios o vendedor de un bien, llegado el momento, no puede negar su venta. Nada tiene que ver con los precios ni con las situaciones transitorias del mercado a que hizo mención el Diputado que me antecedió en la palabra.

Sin embargo, la segunda frase del inciso primero tiende a desnaturalizar, desvirtuar y a hacer inoperante esta importante norma. Después de asentar el principio que no podrá negarse la venta de bienes o la

DISCUSIÓN SALA

prestación de servicios, añade: "a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público". El caso fortuito o la fuerza mayor en nuestro sistema jurídico se invocan siempre para justificar el no cumplimiento de una obligación.

Por lo tanto, no parece necesario, consignar el principio. Además, los términos de su consignación parecen conspirar contra la buena técnica legislativa.

Siempre se puede invocar una norma de carácter general; pero la forma que usa el proyecto la desnaturaliza. Pone un ejemplo que no es de fuerza mayor y que puede ser argumento para que el proveedor del bien o servicio vulnere o eluda el cumplimiento de la normativa.

Como queremos asentar el principio, en nombre de la bancada socialista, solicito que la segunda parte del inciso primero se vote en forma separada.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado' señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, el señor Yunge planteó algo que confunde la correcta interpretación del artículo. Al establecer que los proveedores no podrán negar la venta de bienes, podría desprenderse, que se trate de bienes al contado o al crédito.

Estoy de acuerdo, en que el proveedor no pueda negar la venta de bienes al contado, pero puede negar la venta a crédito a quien no dé la seguridad de pagarlo. A nuestro juicio, el proveedor debe tener la posibilidad de seleccionar a sus clientes libremente.

Por lo tanto, nos parece más adecuado -y estaríamos de acuerdo con el artículo precisar la norma, en el sentido de que si se trata de ventas al contado, no se podrán negar. En caso contrario, quedará demasiado abierta la posibilidad, y el artículo será fuente de permanentes conflictos, porque niega al proveedor la flexibilidad de otorgar crédito a quien lo solicite.

En su oportunidad, durante la discusión particular, presentamos indicación en la Comisión para agregar las palabras "al contado"; lamentablemente, fue rechazada.

Para aprobar el artículo, propongo agregar, a continuación de la palabra "bienes", la expresión "al contado", para que diga la venta de bienes al contado" y diferenciar que la negativa sólo se refiere a esa venta y no a la venta al crédito.

Si la Sala da la unanimidad, votaríamos la indicación inmediatamente.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- No hay unanimidad, señor Diputado;

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Solicito la unanimidad de los señores Diputados para suspender la sesión hasta las 15.30 y autorizar a las Comisiones para que sesionen. Simultáneamente con la Sala.

Si le parece a la Cámara, así se procederá.

Acordado.

Se suspende la sesión.

- Se reanudó la sesión a las 15.30 horas.

El señor ELGUETA.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ELGUETA.- Señora Presidenta, en esta disposición no se incluye la venta al contado o al crédito. Este artículo, en su inciso primero, se refiere a dos actos jurídicos: la venta de bienes o la prestación de servicios, y en ambos se requiere la existencia de un precio. Quien quiere comprar debe pagar un precio; la prestación de servicios también necesita de este estipendio. En consecuencia, en ambos casos hay un precio, que puede ser al contado o al crédito.

La ley Nº 18.223, que se deroga en el actual proyecto, establece en su artículo 3º la situación de quien negare injustificadamente la venta de cualquier bien o la prestación del servicio comprendido en su respectivo giro, en las condiciones ofrecidas, por lo cual se le fijaba una multa de 1 a 20 unidades tributarias mensuales.

Tanto en la ley anterior como en este proyecto, estos dos actos jurídicos -la venta de bienes o .la prestación de servicios que se pagan con un precio-, incluían el pago al contado o al crédito. En el proyecto no se precisa la modalidad que señalaba el artículo 3º de la ley Nº 18.223, porque expresaba "en las condiciones ofrecidas", lo cual aclaraba suficientemente si se trataba de ventas al contado o al crédito. Y "las condiciones ofrecidas",- como se desprende de la expresión, las colocaban los proveedores y no el consumidor. Al suprimirse esa expresión en este proyecto, deja en la incertidumbre de si se trata de precios al contado o al crédito. Habría sido preferible mantener dicha frase con el fin de darle mayor claridad a este artículo. 8º.

La expresión "a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público.", en cierta manera, par un lado, resulta una cosa obvia, y por otro, aparece como ininteligible, porque "el caso fortuito a fuerza mayor" representa una excusa para el cumplimiento de los contratos. Se dice que nadie está obligado a lo imposible.

Aunque no. se dijera "a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor", se trataría de un principio general del derecho., que justificaría una conducta de negativa de venta de bienes a de prestación de servicio.; para la frase "tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público", no configura un caso fortuito a fuerza mayor, por qué allí no. tiene nada que ver la imposibilidad a el evento imposible "de cumplir la ofrecida; simplemente, puede quedar esa situación al arbitrio del proveedor.

DISCUSIÓN SALA

Sugiero que este artículo., si se quiere dejar tanta la expresión ' casa' fortuita a fuerza mayor" como la frase siguiente, debería redactarse en mejor forma, para que esta situación de "los bienes que queden en vitrinas en días de gran .afluencia de pública" no aparezca coma un ejemplo de casa fortuito. o. fuerza mayor, cuando en realidad no corresponde a la definición que en su artículo. 45 da el Código Civil sobre la que es el casa fortuita a fuerza mayar.

He dicho

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Ofrezco la palabra.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor PALESTRO.- Señora Presidenta, el artículo 8º, muy importante, porque impide la negación de ventas en ciertas condiciones, en su primer inciso dispone: "a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de pública."

Todo la que se coloca en un supermercado a en cualquier negocia que expendan artículos, siempre exhibe, como estímulo, lo mejor en las vitrinas para entusiasmar o. incentivar al consumidor. Las vitrinas forman parte del negocio propiamente tal. Por lo. tanto., no veo por qué en caso de que haya gran afluencia de pública y se hubiese agotado la gran masa de ofertas al consumidor, queden fuera de este control y de la venta de artículos o productos que se exhiben en vitrinas. No vea por qué en esta parte de la norma se les pretenda dejar de mana y, sencillamente, considerarlas coma una especie de propiedad aparte, como un sector distinto del resto del comercio, cuando constituyen parte muy vital de la que se ofrece al consumidor.

Par esa, propaganda que se divida este inciso en das partes, una de las cuales debería ser: "a menos que exista un caso fortuita a fuerza mayar, coma tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público.". No diviso cuál es la razón de par qué esa parte que está en vitrina no pueda venderse coma las atrás mercancías. Eso también debe entrar en la venta de los muchos clientes que pueden estar en determinada momento visitando el negocio o consumiendo o comprando esas cosas.

En consecuencia, propongo que se divida la votación de este inciso desde donde he leído hasta donde termina: "en días de gran afluencia de público,", separada del resto del artículo. 82.

He dicho.

La señora CARABALL {Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor René García.

El señor GARCIA (don René Manuel).- Señora Presidenta, el Diputado señor Recondo tiene toda la razón cuando sostiene que hay que diferenciar los bienes que serán adquiridos al contado. Con respecto a las vitrinas, se trata de una cosa sin ninguna importancia. Por lo general, en las vitrinas expuestas al solo, asoleadas ponen envases de margarina, 'pero el producto no lo dejan ahí porque se les derretiría. Lo mismo ocurre con otras cosas para que los eventuales compradores las vean, pero el producto está dentro del supermercado. Entonces, ¿qué van a vender? ¿Un envase vacío? ¿Algo que no

DISCUSIÓN SALA

existe? Todos sabemos que en el interior del establecimiento se venden los productos que se exhiben en vitrinas. El problema de fondo es que ningún comerciante va a negar el producto ni la venta cuando él fija las condiciones. Es muy fácil, queridos colegas, disponer del dinero y de los bienes ajenos; pero no se pueden predeterminar, por ley, las condiciones de cómo debe vender ese señor que tiene un local. Por lo tanto, si él no puede negar la venta, si puede poner las condiciones para que ese producto sea vendido, lo que es una cosa totalmente distinta. Nadie va a negar la venta desde el momento en que tenga un negocio porque justamente es para vender más y para tener mayores utilidades. Me parece increíble fijar por ley cómo se tiene que vender, en circunstancias de que se trata de un mutuo acuerdo entre comprador y vendedor.

Pido que se tome en cuenta la indicación del Diputado sector Recondo, consistente en la expresión "bienes al contado". Si atiende a un cliente que le inspire confianza, le dará 15, 20 ó 30 días, o lo que estime conveniente. Esa posibilidad debe estar abierta. Si desea comprar al contado, no le puede negar la venta; pero si la venta es al crédito, y no conoce al cliente, tiene todo el derecho a negarla.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Ofrezco la palabra.

El señor VILLOUT A.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor VILLOUTA.- Señora Presidenta, quiero ratificar la necesidad de que en el artículo 8º, se agregue la expresión "al contado" para diferenciada de la venta "al crédito".

Discrepo de algunos colegas que señalan que esta disposición debería ser para cualquiera de las dos posibilidades; "al contado" o "al crédito". Es totalmente absurdo porque nadie puede obligar a alguien a vender al crédito. Una persona puede tener problemas, cheques protestados o estar excedida en su crédito. De manera que es indispensable que la disposición esté separada.

Respecto de las vitrinas, hay que dejar en claro que muchas veces en ellas y artículos deteriorados por el sol. Precisamente, se está hablando de días con gran afluencia de público. Se puede obligar muchas veces al dependiente a sacar la mercadería de la vitrina para mostrarla y ver que en realidad esa mercadería no se podría vender por las condiciones de maltrato solar, del polvo o de algún deterioro por el estilo. Esa es la razón por la cual en este artículo quedó esa forma de señalización de diferencias.

He dicho.

El señor MANTEROLA.- Señora Presidenta, en primer lugar, en su oportunidad, se pidió la división de la votación respecto del artículo 3º, votando -como se hizo durante la mañana- hasta "ofrecido al público". De la misma manera, a continuación, se tendría que votar la frase, que se agregó.

He dicho.

El señor DUPRE.- Pido la palabra.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, dadas las observaciones al artículo 8º, cobran validez las expresiones de los Diputados señores Elgueta y Arancibia, en orden a que pudiéramos eliminar la frase en que dice textualmente; "A menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público". De modo tal que podríamos votar separadamente el artículo y aceptar el criterio del Diputado señor Arancibia.

He dicho.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

No hay quórum de votación.

Se va a llamar a los señores Diputados durante cinco minutos.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, sugiero, si la Sala así lo estima conveniente que como este proyecto también requiere, en ciertas disposiciones, de quórum especiales, seguir el mismo procedimiento del de votaciones populares y escrutinios.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- No hay quórum para tomar el acuerdo.

Ofrezco la palabra. Ofrezco la palabra. Cerrado el debate.

Se va a llamar a los señores Diputados durante cinco minutos.

Transcurrido el tiempo reglamentario.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- En votación el artículo 8º, sin la frase la menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor, como tratarse de bienes que sólo queden en vitrinas en días de gran afluencia de público.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobado el artículo 8º sin la frase.

El señor LA TORRE.- Pido la palabra por un asunto reglamentario.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, respaldo la sugerencia ,del Diputado señor Schaulsohn, de fijar una hora para votar los artículos acumulados durante la discusión, para continuar con el trabajo de comisiones en aquellos casos en que es imprescindible hacerla.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Si le parece a la Sala, así se procederá.

Varios señores DIPUTADOS.- ¡No!

El señor LOYOLA (Secretario).-La indicación es del Diputado señor Recondo, y tiene por finalidad agregar, en el primer inciso, lo siguiente: "cuando el pago se verifique al contado"

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio)- En votación.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Rechazada por la indicación.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra, por un asunto de reglamento.

Señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Si le parece a la Sala, se procederá a fijar las 18 horas para votar los artículos acumulados, o antes si se termina de discutir lo que resta del proyecto, caso en el cual se avisará a las Comisiones.

Acordado.

El señor MARTINEZ (don Juan).Pido la palabra.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señora Presidenta, quiero llamar la atención sobre un punto del artículo 81 que no quedó despejado, que tiene que ver con la frase: "a menos que exista un caso fortuito o fuerza mayor", etcétera. Eso no fue votado.

El señor: MARTINEZ (don Juan). ¿Eso significa que la frase fue rechazada?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Así es, señor Diputado..

El señor MARTINEZ (don Juan).- En ese caso, queda totalmente aclarada mi duda, señora Presidenta.

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, estoy de acuerdo con la proposición hecha por el Diputado Señor Schaulsohn" y con lo manifestado por la Mesa; pero podríamos aprobar el artículo 11 porque existe acuerdo unánime para ello. .

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

El señor ELGUETA,- Señora Presidenta, no doy el acuerdo porque todo el párrafo comprendido entre el primer punto seguidor después de la palabra "pudor", hasta "delito imputado", está de más por las razones que daré a continuación.

El artículo 262 del Código de Procedimiento Penal dispone: "Cualquiera persona puede detener a un delincuente a quien sorprenda infraganti, para el efecto de ponerlo de inmediato y directamente o por medio de la policía, a disposición del juez a quien corresponda el conocimiento del negocio."

Como se puede observar, el proyecto de ley modifica dos preceptos legales: el artículo 262 del Código de Procedimiento Penal y el 143 del Código Penal.

En consecuencia, todo el párrafo que se refiere a las medidas que puedan tornar ciertas personas en determinados establecimientos o lugares, al detener a quienes cometen un hecho delictuoso que justifica su detención, ya está consignado en nuestra legislación general. Pero lo más grave radica en que la disposición en comento disminuye la sanción que se aplica a las personas que detienen a otras al margen de los casos permitidos por la ley. En el proyecto, la sanción se limita a una multa, cuyo monto es superior al que establece el Código Penal. Sin embargo, en éste la sanción principal es la pena

DISCUSIÓN SALA

de reclusión menor en su grado mínimo, es decir, de 61 a 540 días de privación de la libertad.

Por lo tanto, si se trata de sancionar la conducta de las personas que detienen a otras en forma indebida, resulta .mucho más drástica la sanción contemplada en el Código Penal, y más atenuada la del proyecto.

Si la intención fue castigar severamente esta conducta, indudablemente que el proyecto no contiene esa idea.

Además, el artículo 11 prescribe que la persona detenida indebidamente tiene derecho a la reparación del daño moral.

En consecuencia, aquí hay dos alternativas: o redactar el artículo de manera que los principios generales se comprendan en forma adecuada, o bien, lisa y llanamente, suprimir el párrafo. Al respecto, he redactado la siguiente indicación para el caso de que se quieran contemplar esos principios generales., "En caso de sorprender a un individuo en la comisión flagrante de un delito en los establecimientos mencionados, los gerentes, funcionarios, empleados o cualquiera persona podrán detener al presunto infractor, procediendo en todo conforme al artículo 262 del Código de Procedimiento Penal, sin perjuicio de serie aplicable el artículo 143 del Código Penal, si actuare fuera de los casos permitidos por la ley."

Esta indicación es mucho más breve y se remite a las disposiciones generales del derecho.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).

Ofrezco la palabra sobre el artículo 11. Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

Como procedimiento, la Mesa declarará cerrado el debate en cada artículo y acumulará la votación para la hora fijada.

Ofrezco la palabra sobre el artículo 13. Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El espíritu de la norma es muy apropiado por cuanto se trata de prevenir situaciones en las cuales se ven involucrados los consumidores, porque los contratos tienen cláusulas consignadas con letra chica; Pero la indicación apunta a perfeccionarla dentro del mismo espíritu, a fin de que no se limite esta regulación de la letra chica a los contratos de adhesión, que son los menos. Hay muchas personas perjudicadas por contratos que no son, necesariamente, de adhesión. En el último tiempo hemos apreciado en los medios de comunicación por ejemplo, a personas que reclaman haber sido víctimas de estafas en la adquisición de automóviles por medio de sistemas cooperativos o de sorteo, y que en la letra chica descubren que no tienen derecho a recuperar el dinero o que, transcurrido cierto plazo, pierden una parte importante de él, deben pagar intereses, etcétera. En la medida en que nuestra economía se expande y la gente busca mecanismos contractuales para acceder a una mayor cantidad de bienes y servicios, estos problemas se multiplican. Entonces, es evidente que hace falta una regulación, una protección, y ése es el espíritu del artículo 13.

DISCUSIÓN SALA

Nuestra indicación lo lleva más allá del plano de los contratos meramente de adhesión y señala que éstos deben ser redactados en forma clara y precisa, fácilmente legibles y todas sus cláusulas escritas en letras del mismo tamaño. Hay, así una innovación respecto del artículo 13 original. La nueva redacción termina definitivamente con la letra chica en los contratos. Y, en realidad, no hay razón para que los contratos tengan esa letra, dado que todos deben ser igualmente legibles, salvo para ahorrar espacio. 'Pero, como legisladores, tenemos que optar entre costo y beneficio, y a lo mejor, el beneficio de no ahorrar un poco de espacio 'Y de permitir a la gente contratar con pleno conocimiento de lo que está haciendo, es muy importante, sobre todo en este tipo de proyectos.

Señor Presidente, con su venia concedo una interrupción al Honorable Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, quiero hacer una pequeña observación y formular una consulta al Diputado señor Schaulsohn respecto del alcance de la indicación.

En primer lugar, mediante el artículo 13 ponemos término a la denominada letra chica en la redacción de los contratos. Ese espíritu se refleja en él, sin perjuicio de que me parece más claro el ánimo en que se inspira la indicación. Pero uno de los objetivos del artículo 13 es precisamente el que plantea el Diputado señor Schaulsohn.

Deseo que el Honorable colega me explique por qué en el artículo que denominan 4º, señalan el fundamento de la circunstancia planteada en la letra d) del artículo 4Q del texto de la indicación.

El señor MELERO (Vicepresidente).

Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Gracias. No tengo ninguna duda de que es así y lo señalé en la mañana cuando se pidió la unanimidad. Sólo se trata de clarificar, pero está dentro del espíritu del proyecto.

Voy a continuar con el análisis de la indicación para llegar a la consulta del Diputado señor Dupré.

En el fondo, la innovación no está en eliminar la letra chica que se puede entender eliminada por la forma como está el artículo, sino en hacer extensiva la norma más allá de los contratos de adhesión. Eso es importante, porque dichos contratos son una categoría, pero hay muchos otros que se celebran.

Muchas veces se negocia entre las partes, lo que deriva en que éstas aceptan condiciones que no estaban en el contrato original, pero que se anotan -en el actual ¿Cuáles cláusulas prevalecen?

Proponemos una norma que favorezca la verdadera intención de las partes, y por eso se dice que en los contratos impresos en formularios las cláusulas que se agreguen prevalecen por sobre las del formulario, porque, normalmente, esas cláusulas son fruto de la negociación, y existe la presunción de que van a favorecer a la parte más débil. Las impresas, en cambio, representan el criterio del que las elaboró. Se parecen más a un contrato de adhesión.

DISCUSIÓN SALA

Luego, señalamos que las condiciones de un contrato que beneficien al contratante que las estableció, deberán ser específicamente aprobadas por escrito por la "otra parte. Se trata de que la gente disponga de avisos sobre lo que hará, para que medite sobre las implicaciones de entrar en determinado contrato.

Por último, se presume de derecho que las condiciones de un contrato celebrado entre una empresa y un particular, son establecidas por la primera cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:

a) La empresa dirige la oferta del contrato a persona indeterminada y, además, es múltiple.

b) El objeto de contrato consiste en la prestación de un servicio privado de utilidad pública o de un servicio que por disposición de la ley o forzado por la necesidad, se debe contratar.

Evidentemente, no existe la posibilidad de un intercambio en condiciones garantizadas y equitativas. Por lo tanto, se establece esta norma de interpretación de los contratos, en el fondo, porque lo que se modifica, por vía indirecta, son las normas de interpretación de los contratos, en el caso de una controversia judicial.

c) La oferta y/o el contrato es redactado de manera uniforme -es lo mismo que una serie de contratos- y la mayoría de las cláusulas favorece al oferente y no pueden ser discutidas por él o los aceptantes.

La razón es obvia, porque se entiende que se trata de un contrato de adhesión y, por lo tanto, queremos que exista la presunción de derecho de que en este caso fueron establecidas por la empresa, de manera que se van a interpretar del modo más favorable para la parte más débil, que no es la empresa. En caso de duda interpretativa, cuando se presume de derecho que una cláusula está redactada por una de las partes, el juez tiene que interpretarla del modo que restablezca la equidad en la relación contractual.

La verdad es que ésta iba a ser una moción parlamentaria de modificación de las normas de interpretación del contrato,

El señor DUPRE.- ¿Por qué no lo hacemos ahora?

El señor SCHAULSOHN.- Puede ser; no habría problema.

Lo que sucede es que no está referida sólo al consumidor, concepto más estrecho que el de parte contratante. Estas son normas de equidad que deberían hacerse extensivas a todas las personas que se involucran en este tipo de transacciones.

El espíritu de la indicación, es ampliar, precisar y fortalecer, en algunos aspectos, el artículo 13 que, a mi juicio, es muy importante, sobre todo por lo que señalaron los Diputados de la Oposición: que en una sociedad de mercado son las partes las que tienen que resolver sus propias relaciones sin necesidad de tutelajes. La ley, -particularmente en este tipo de legislación- en una sociedad moderna, democrática y, a mayor abundamiento, plenamente capitalista, nivela el campo de juego de manera que el consumidor tenga los instrumentos necesarios, y, naturalmente, que sus derechos sean parte de ese instrumental, para participar en plenitud y con libertad de la vida económica.

DISCUSIÓN SALA

En otras legislaciones, estos son conceptos que se conocen como la negociación a distancia de brazo, en que para que un contrato sea verdaderamente libre y opere una voluntad sin vicios, debe haber igualdad de oportunidades y transparencia en el momento de celebrarse.

Estas normas pretenden eso y son muy adecuadas dentro del contexto de un proyecto que durante su discusión general calificué de excelente y oportuno, el que, perfeccionado por la Comisión, será objeto, sin duda, de modificaciones en el Senado.

Cuando una de las partes más importantes de la sociedad tenga sus derechos garantizados y protegidos, creo que habremos dado un paso hacia la consolidación definitiva de una economía social 'de mercado, sobre todo porque en el debate he visto cierto antagonismo entre el consumidor, como si éste fuera una entequeia, y el proveedor de bienes y servicios. Pero hay que entender que el proyecto es para todos, porque todos somos consumidores. El dueño de la tienda no es autosuficiente y en algún momento sale de ella para transformarse en consumidor.

Esta iniciativa da poder a los ciudadanos. Con relación a esto, en la mañana se generó un debate respecto del rol de las unidades comunales. Me parece importante precisar y reiterar que el proyecto da poder a cada uno de nosotros, individualmente considerados, sin perjuicio de facilitar la asociación de ciudadanos para defender sus derechos como consumidores. Pero es un proyecto para la gente, para los Honorables Diputados Recondo, Palestro, para mí. Todos somos consumidores. Por ello, es conveniente tener las reglas claras, sobre todo -hay que reconocerlo- 'para quienes tienen menos conocimientos, que no pueden pagar abogados o están expuestos a firmar contratos sin comprender sus términos con exactitud.

Por eso, el artículo 13 pretende nivelar el campo de juego, de modo que, todos participemos en igualdad de condiciones, dentro de lo posible, porque siempre habrá problemas; pero éste es un gran avance.

Ese es el espíritu de la indicación que la Sala acordó admitir a tramitación en la mañana.

He dicho.

El señor MELERO. (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Peña.

El señor PEÑA.- Señor Presidente, la exposición del Diputado señor Schaulsohn es muy trascendente, pero, como él mismo señaló, esta materia pudo ser objeto de un proyecto de ley aparte, porque modifica la normativa de interpretación de los contratos.

Hace un minuto constaté que las normas de los artículos 1.560 y siguientes del Código Civil sufren, como consecuencia de la indicación al artículo 13, modificaciones importantísimas. Para los efectos de mantener la "coherencia y dar a éste el carácter de norma" general -al parecer ése es el espíritu que guía a los patrocinantes de la indicación-, acorde con la técnica legislativa, podríamos analizarlo en un contexto distinto de esta discusión.

Por otra parte, la mayoría de las cláusulas.

DISCUSIÓN SALA

Planteo esa inquietud para redactar esa letra en forma más adecuada si definitivamente es aprobada."

Por último, quiero consultar si se insiste en la parte final de la indicación que se formula y que señala que "las disposiciones de esta ley rigen para toda clase de contratos, cualquiera que sea su objeto y prevalecen por sobre "lo dispuesto en las leyes especiales que los regulen".

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, el Honorable señor Peña tiene razón. Lo dije. La idea era una "moción parlamentaria.

¿Qué ocurre ahora? Todos sabemos que, dadas las normas que rigen el trabajo del Congreso, tramitar y aprobar una moción parlamentaria es prácticamente misión imposible. Nos pareció que, como discutíamos un punto contemplado en laS ideas matrices del proyecto de ley, era la, ocasión de hacerlo.

En cuanto al último inciso, esa parte podría revisarse. Aquí puede haber reacciones, porque encuentro razonable el planteamiento del Honorable señor Peña.

Respecto de la letra d), quiero manifestar que la palabra "discutida" ha sido usada en acepción de oportunidad de modificar y no de "derecho a pataleo", o sea, pensamos en contratos de adhesión o " similares. En consecuencia, todas las modificaciones que nos permitan avanzar en esto, me parecen adecuadas.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Dupré "

El señor DUPRE.- Señor Presidente, sólo para indicar que es muy aceptable la. posición del Diputado señor Schaulsohn en orden a corregir la redacción de la letra d), que merece algunos reparos y observaciones, de modo que, si a la Mesa le parece, en su oportunidad podríamos someter a consideración de la Sala las proposiciones que hacen los Diputados señores Yunge, Chadwick y Schaulsohn, con la modificación a la letra d).

El señor ELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Pérez",

El señor PEREZ (don Juan Alberto).

Señor Presidente, sólo para manifestar que esta indicación al artículo 13, aclara y acota de mejor manera lo establecido primitivamente.

Tal como puntualizó el Diputado señor Peña, en el Código Civil hay normas claras sobre el particular, y esto tendería a regular aquellas otras que aparentemente prevalecen.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señor Presidente, en general me parece positiva la indicación presentada por el Señor Schaulsohn y otros .señores Diputados y que sustituye el artículo 13; sin embargo, no establece que los contratos deberían Ser en idioma castellano. Eso es un vacío que habría que

DISCUSIÓN SALA

llenar. Si no, se convertirá en un medio para eludir la obligación de que los contratos de adhesión queden al alcance de los usuarios.

El señor MELERO (Vicepresidente). Si los patrocinantes de la indicación están de acuerdo, se introducirá la modificación propuesta por el Diputado señor Martínez, más la eliminación de la letra d) y el último inciso. En esas condiciones se votará en su oportunidad.

Acordado.

Ofrezco la palabra. Ofrezco la palabra. Si le parece a la Sala, se cerrará el debate respecto del artículo 13.

Acordado.

En discusión el artículo 18. Ofrezco la palabra. Ofrezco la palabra. Cerrado el debate.

En discusión el artículo 21.

El señor RECONDO.- Pido la palabra.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, durante la discusión de este artículo en la Comisión, se acogió una indicación presentada por algunos colegas de Renovación Nacional -si no me equivoco-, para rebajar el monto de las multas, prácticamente, a la mitad de lo que contemplaba el proyecto original, con lo cual estamos absolutamente de acuerdo.

En todo caso, quiero pedir votación separada del último inciso del artículo 21, que dispone que lo que se recaude por concepto de multas se destinará al Fondo de Promoción del Consumidor, que se crea en el artículo 63, porque no estamos de acuerdo con esa destinación y la rechazaremos.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Señor Diputado, quiero informarle que hay indicaciones renovadas; entre ellas está aquella que propone eliminar el inciso final del artículo 21, que en su momento votaremos, por lo que bastaría que en esa ocasión se pronunciara al respecto.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor - DUPRE.- Señor Presidente, no quiero de ninguna manera disminuir la extraordinaria participación del Diputado señor Recondo en toda la tramitación de este proyecto de ley en la Comisión, pues nos ha entregado muchas luces en relación con el tema; pero la indicación no es precisamente la que señala. En efecto, la indicación que reduce el monto de las multas, es de los Diputados señores Fantuzzi, Kuschel, Latorre, Villouta y el que habla.

El señor MELERO (Vicepresidente). Señor Diputado, me referí a la existencia de la indicación para eliminar el inciso final.

El señor RECONDO.- La indicación es para eliminar la destinación de la recaudación.

El señor MELERO (Vicepresidente). Reitero, Diputado señor Dupré, que sobre el monto de las multas no hay indicaciones.

El señor RECONDO.- Pido la palabra.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RECONDO.- Sólo para aclarar un punto y para tranquilidad del Diputado señor Dupré.

DISCUSIÓN SALA

No he querido adjudicarme la indicación. Mencioné solamente que correspondía a algunos Diputados de Renovación Nacional. El me ha rectificado en el sentido de que la indicación es de la "asociación Renovación Nacional-Democracia Cristiana".

El señor MELERO (Vicepresidente).

El señor PEREZ (don Juan Alberto). Señor Presidente, quiero comentar la indicación que propone eliminar la última parte del artículo 21, materia que, seguramente, cuando se trate el Fondo de Promoción del Consumidor, será discutida en forma más amplia.

Hemos planteado suprimir ese inciso, toda vez que consideramos que es mucho más valioso y transparente para la administración de los recursos del Estado que todas las multas que provengan por esta vía y por sanciones aplicadas por los tribunales, -en este caso, por los jueces de policía local-, se destinen a ingresos generales de la Nación y no a un fondo determinado, Como es el de Promoción del Consumidor., Indudablemente, por esta vía se distorsiona la realidad de los ingresos del Estado y, además, no se permite una fiscalización más a fondo, lo que estamos persiguiendo.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, sólo deseo complementar la fundamentación de la indicación en esta parte.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LA TORRE.- Señor Presidente, sólo quiero, manifestar una inquietud.

Como era previsible a estas alturas de la tarde los únicos presentes en la Sala somos los mismos que hemos debatido este proyecto en la Comisión durante casi dos años.

Lo lamentable es que, a partir de las 17.00, debe sesionar la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo con algunos invitados y, obviamente, los que estamos en la Sala somos los mismos que tenemos interés en conversión ellos.

Quiero dejar constancia por la forma en que se esta propagando el estudio de estos proyectos de ley. En mi opinión, no tiene sentido reproducir en la Sala la discusión que hemos tenido en la Comisión durante tanto tiempo. El colega Schaulsohn uno de los pocos participantes del debate que no era miembro de la Comisión, también ha tomado otro camino.

Por lo tanto, quiero saber si discutiremos el proyecto sobre los miembros de la Comisión o existe una modalidad distinta para resolver esta situación.

He dicho

El señor MELERO (Vicepresidente).-

El acuerdo de la Sala fue votar todos por los artículos a las 18.00 o antes, si es que ser deban las condiciones.

DISCUSIÓN SALA

Podríamos hacer un esfuerzo para terminar antes de las 17:00 para que usted pueda ir tranquilo a la reunión de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo. En todas las comisiones están autorizadas para sesionar simultáneamente con la Sala.

Tiene la palabra el diputado señor Dupré.

El señor DUPRÉ.- Señor presidente no puedo dejar de hacer un pequeño comentario.

Estamos a favor de la creación del Fondo de Promoción del Consumidor Durante su estudio en la Comisión, fue largamente controvertido. Al principio, el proyecto establecía que todo lo que se reanuda por concepto de multas será destinado al Servicio Nacional del Consumidor. Algunos Diputados de Oposición plantearon sus dudas al respecto, y otros, su rechazo. Consultadas una serie de organizaciones personalidades invitadas a la Comisión sobre esta materia. Manifestaron sus objeciones o dudas. Los Diputados de gobierno siempre estuvimos abiertos a la posibilidad de discutir el tema, para llegar a una fórmula de consenso con los colegas de la oposición, aunque no aceptamos el criterio de que el producto de las multas se destinaran a Fondos Generales de la Nación, y que los recursos destinados a este efecto se consignen en la ley de presupuesto.

Somos partidarios de mantener el Fondo y consideramos que destinar estos recursos al Sernac era la posibilidad de acercamiento de nuestras posiciones.

De modo que no somos quienes hemos mantenido una mala disposición en esta materia; todo lo contrario, siempre quisimos entablar un dialogo que permitiera encontrar un camino común.

El seño MELERO (Vicepresidente).- Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate

Corresponde pasar al artículo 25, que figura el párrafo I del título III.

Tiene la palabra la Diputada señora Cristi.

La señora Cristi.- Señor Presidente yo no participé en la discusión del proyecto en las Comisiones; pero si hay varias situaciones, relativas a su contenido, que me han llamado la atención; entre ellas, el artículo 25- el primero de las disposiciones especiales del titulo III-, en el cual se consignan las infracciones que se pueden cometer a través de la publicidad, entre las cuales esta el contenido de la información sobre un producto.

El proyecto confunde lo que es el contacto directo entre el proveedor y el consumidor, y está dirigido en general a una vinculación local entre quienes venden y quienes compran. Sin embargo, el inciso primero del artículo mencionado preceptúa: "Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, introduzca a error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:..". Enseguida, se refiere a los componentes del producto, a la idoneidad del

DISCUSIÓN SALA

bien, a sus características básicas, a su fecha de elaboración, a las condiciones de la garantía, a los premios y a los precios.

Esas consideraciones son todas correctas, y quien engaña respecto del contenido del producto, 'de sus precios y de su origen, debe ser sancionado. Sin embargo, en ningún artículo del proyecto se define claramente lo que es la publicidad. Aquí se confunden los mensajes propagandísticos con los mensajes que se hacen a través de las campañas de publicidad.

Me explico. ¿En qué parte del proyecto se considera una campaña masiva de publicidad, por ejemplo para un producto como amo? El día de mañana, de acuerdo con este proyecto, podría denunciarse que tomo no lava más blanco, ya que según su campaña publicitaria "amo lava más blanco". Pero si se denuncia que Rinso lava más blanco, ¿el proyecto protegería esa denuncia y sería el juzgado de policía local el encargado del juicio correspondiente?

El proyecto de ley no define lo que es o se entiende por publicidad ni por campaña publicitaria, que es la que se hace a través de los medios masivos de comunicación social- las que, además, están sujetas a tremendos sistemas de autorregulación y de ética profesional, como son la Achap, la Anda, la, Archi, la Asociación Nacional de la Prensa y, muy pronto, posiblemente, la Asociación Nacional de Televisión, pero, si lo deja en el espíritu de la ley al hablar, en su artículo 25, de "mensaje publicitario."

El proyecto es muy peligroso porque, el día de mañana se puede empezar a controlar todas las campañas de publicidad del país.

En el artículo 25 se hace referencia a "la idoneidad del bien o del servicio", pero no se incluyen los mensajes Subliminales o sutiles de una campaña, como tampoco las demandas que pueden entablarse entre uno u otro productor. Por ejemplo, cuando Carozzi trató de insinuar que era la única empresa que exportaba tallarines a Italia, Luchetti entabló una demanda por daños y perjuicios.

Todo lo que inhiba la libertad de expresión a través de la publicidad, también atenta contra la economía social de mercado. Si pudiéramos encontrar una definición de publicidad, quizás la más simple sería: la publicidad es la que tiende a concentrar su mensaje a través de los grandes medios de comunicación masiva.

En países como Estados Unidos, nación, que sostiene que debiera abolirse ni ser controlada por una legislación, pues para eso existen los canales autorreguladores, que son los más estrictos, además, de que el daño más grande que se le puede hacer a una empresa que se jacta de entregar un buen producto, es que la propia comisión de ética de su sector reclame o le diga que no ha cumplido con las normas mínimas.

Si a este proyecto realmente le preocupara la regulación de los mensajes través de campañas publicitarias, debió haber dado especial atención a esa regulación y no dejarla sólo en el espíritu de la ley.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).

Ofrezco la palabra.

DISCUSIÓN SALA

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En discusión el artículo 33.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En discusión el artículo 36.

El señor RECONDO.- Pido la palabra.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, en el inciso segundo de este artículo,- introducido por la Comisión, hay un aspecto de fondo. Dice que "no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9º de la ley N° 18.010, que regula las operaciones de crédito del sistema financiero, normas sobre las cuales están sustentados no sólo los créditos que podrían otorgarse entre proveedores y consumidores, sino que también el ahorro, de manera que un proyecto que pretende regular las relaciones entre proveedores y consumidores no puede interferir en el desarrollo global de la economía de manera tan directa como va suceder si se aprueba el inciso segundo del artículo 36.

No se pueden evaluar seriamente los efectos que la no aplicación de la norma contenida en la ley N° 18.010 puede tener en la economía nacional. Además, estoy convencido de que el inciso escapa a las ideas matrices del proyecto, porque, en lo esencial, éste pretende regular la relación entre proveedores y consumidores. Al referirse a la ley N° 18.010, lo estamos ampliando a una intervención en todo el sistema financiero, que no es el propósito del proyecto.

Por lo tanto, solicito que esta parte del artículo sea -declarada inadmisibles, puesto que escapa absolutamente a las ideas matrices del proyecto.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Pérez.

El señor PEREZ (don Juan Alberto).Señor Presidente, en los mismos términos en que lo hizo mi colega Recondo, en la Comisión votamos en contra de lo propuesto en el artículo 36, porque se está produciendo una distorsión - en todo lo que se refiere al mercado de capitales. Está claro que esta norma no puede interferir en algo superior, como son las, transacciones diarias y permanentes del sector financiero. En el fondo, esto perjudica también al comercio, porque los comerciantes se verán obligados a tomar un resguardo por todas aquellas ventas a crédito que van a quedar con saldos de deudas, pues, de acuerdo con este artículo, no podrán aplicar intereses sobre intereses. De manera que somos contrarios a la norma, porque creemos que ese aspecto no debería regularse en este proyecto, sino en uno distinto. Recientemente, se discutió el relativo al mercado de capitales. Tal vez, allí se podría haber abordado el punto; pero no compartimos el fondo del artículo y creemos que a futuro significará un costo para las ventas a crédito del comercio.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, es legítima la discrepancia en esta materia, pero me parece contradictorio señalar que en otro proyecto se podría aceptar tal posibilidad, en circunstancias de que hace pocos días, cuando tratamos en esta Sala 'el tema relativo al pago de las viviendas que se otorgan a través de los servicios públicos, también se propuso un artículo muy similar al 36 y los sectores de Oposición fueron contrarios a él. De manera que me parece una constante en relación con el tema. Por lo tanto, hay una posición contraria de fondo y no sólo de procedimiento en cuanto a si es éste u otro el proyecto pertinente. El punto es muy crucial. Se trata de evitar, por primera vez, que se siga abusando de los consumidores sobre la base de aplicar intereses sobre intereses. El elemento de distorsión se produce porque las más importantes casas comerciales de este país se han transformado en verdaderas financieras, cuyo interés principal, publicitariamente, podría estar en la venta de determinadas mercaderías. Pero no es así, ya que éste está en el crédito, a través del cual' obtienen pingües utilidades, toda vez que los consumidores deben pagarles intereses sobre intereses por un producto cuyo precio pactado se eleva a 3, 4 ó 5 veces al valor original, lo que constituye un verdadero abuso.

Con esta disposición estamos protegiendo los derechos de los consumidores, porque - el servicio que significa el otorgamiento de créditos en casas comerciales no - puede transformarse en un abuso de esos derechos. Estamos impidiendo que continúe la transformación de estas casas comerciales en entidades financieras, reitero, cuyo objetivo fundamental es la de otorgar créditos antes que vender mercadería, porque la aplicación de intereses sobre intereses es lo que les permite pingües utilidades.

Este es un punto muy importante, y nos alegramos de que nuestra indicación haya sido aprobada por la Comisión de

Economía para evitar, de una vez por todas, el abuso que se está cometiendo con los consumidores.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Juan Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan). " Señor Presidente, en la misma línea de argumentación del Diputado señor Dupré, debo señalar que con la norma en debate se trata de avanzar en un proceso de transparencia y de eliminar distorsiones que se producen en el mercado, fundamentalmente en lo que respecta a la relación entre proveedor y consumidores. Me imagino que este es un indicio, por lo menos, de la tendencia a eliminar una distorsión central que existe en el mercado financiero nacional.

En repetidas oportunidades, se ha dicho que el cobro usurario es inmoral. En la situación planteada estamos precisamente frente a un cobro de ese carácter, toda vez que, primero, se capitalizan los intereses y, luego, se aplican intereses sobre el total del capital, incorporando los intereses ya

DISCUSIÓN SALA

adeudados. O sea, se paga interés sobre interés, elevando la deuda a niveles usurarios, lo que constituye una distorsión muy grave.

Estoy muy contento de que la Cámara de Diputados, a través de la Comisión de Economía, apruebe este artículo, porque va en la dirección correcta de saneamiento económico y financiero del país Y de defensa de los consumidores y usuarios.

De acuerdo con la legislación vigente, las personas están inermes frente a una verdadera expoliación que se les hace a través de las casas comerciales. Por lo menos hemos avanzado algo- Con la indicación que presentamos con el Diputado señor Latorre, teníamos interés en hacer aún más extensiva la eliminación de esta distorsión: No se consiguió porque se en traba en un ámbito de dudosa constitucionalidad. Pero no me cabe la menor duda de que el artículo, en la forma que está planteado, se atiene perfectamente a la constitucionalidad y legalidad vigente.

Me parece extraño que algunos integrantes de la Cámara de Diputados defiendan una cosa que pervierte las relaciones económicas a nivel nacional.

El señor MANTEROLA.- Señor Presidente, los argumentos dados en el seno de la Comisión en pro de este artículo indican que lo fundamental en la relación comercial planteada entre proveedores y consumidores no es la fijación de créditos, que pueden entenderse en un contexto distinto del ámbito financiero.

Cuando se aplican intereses sobre intereses en operaciones entre proveedores y consumidores, se afecta gravemente el objeto principal, que es el contrato, y se hace de lo secundario lo principal; es decir, la operación comercial en virtud de la cual los intereses son la principal preocupación de la casa. Obviamente esos intereses son más caros que los que normalmente se dan en el resto de las instituciones financieras.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, es posible que el Diputado señor Dupré tenga razón en parte de sus argumentos, pero si queremos defender a los consumidores también debemos ver la otra cara de la medalla.

Debemos reconocer que hay muchos, consumidores que sólo tienen la posibilidad de acceder a muchos bienes por la vía del crédito, caso en el cual las casas comerciales obtienen los recursos a partir del sistema financiero, en las condiciones que éste les impone: la capitalización de los intereses contenida en la ley N° 18.010.

Por lo tanto, el valor del dinero sobre el cual los proveedores entregan un crédito a los comerciantes parte del sistema financiero. Si restringimos esta posibilidad, los proveedores no entregarán bienes al crédito a los consumidores, lo que podrá significar que no existan operaciones de crédito de bienes para los consumidores, quienes, en definitiva, serán perjudicados. De manera que debemos defender al consumidor para que acceda a operaciones de crédito mediante las cuales adquiera bienes que, en otras condiciones, no podría tener. .

Por esta razón, no es conveniente incorporar la mención a la ley N° 18.010. El tratamiento al crédito, a los intereses y a la capitalización de los

DISCUSIÓN SALA

mismos están sujetos a una normativa general de la que no se, pueden excluir determinados compartimientos de la economía.

Señor Presidente, con su venia le concedo una interrupción al Diputado señor Dupré. .

El señor MELERO (Vicepresidente). Por la vía de la interrupción, tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, no es como lo plantea el Diputado señor Recondo, porque' el artículo 36 establece la posibilidad de que las casas comerciales apliquen intereses, lo que se hará respecto de "saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por' adelantado, salvo acuerdo en contrario." De modo que lo que impediremos con el inciso segundo no es que se cobren intereses sobre el saldo insoluto, sino que se apliquen intereses sobre intereses.

En la gran mayoría de las grandes casas comerciales se aplican intereses inicialmente respecto del crédito total concedido y luego, en la medida en que se pagan las cuotas, se siguen cobrando. Lo que queremos evitar es que se apliquen intereses sobre intereses; no la relación justa que corresponde a los saldos insolutos que quedan del crédito que originalmente se concedió.

Por eso, insistimos en que aquí existe una defensa de los derechos de los consumidores, porque algunas casas comerciales se transforman en verdaderas entidades financieras y resulta absolutamente expoliatorio para estas personas pagar los créditos a los cuales acceden. Pero la situación es todavía más grave. Tal como lo manifestaron los Diputados sectores Manterola y Juan Martínez, estamos tratando un tema muy sensible para los sectores medios y pobres, que son mayoritariamente los que no pueden comprar al contado y solicitan créditos. Es precisamente a ellos, con un poder adquisitivo menor, a quienes estas casas aplican valores de las mercaderías muy superiores a los que cobran a quienes pueden comprar al contado. En consecuencia, estamos protegiendo derechos esenciales de los consumidores.

Nada más.

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene -la palabra el Diputado señor Kuschel.

El señor KUSCHEL.- Señor Presidente, en una economía de mercado, cuya vigencia en este país nadie discute, las tasas de interés se acumulan a medida que se van capitalizando periodo a periodo.

Por ejemplo, supongamos que una persona tiene un ahorro de cien mil pesos y decide comprar un televisor que en ese momento vale - lo mismo. Por diversas razones, decide depositar esa plata a plazo, por ejemplo, al dos por ciento; transcurrido un mes esa persona tendrá 102 mil pesos, y el precio del televisor puede haber subido a 101, 102 ó 103 mil pesos; da lo mismo. Al cabo de 12 meses, sus -ahorros pueden ser de 120 ó 130 mil pesos, dependiendo del interés, y el televisor también habrá subido. Por otra parte, en Chile todas las unidades económicas de medida, como la UF, tienen incorporada una capitalización en su origen; en todas ellas se va considerando, mes a mes, la inflación o las unidades de medida acumuladas.

DISCUSIÓN SALA

En ese sentido, el concepto de intereses sobre intereses se utiliza en todo el mundo, y considero un error eliminarlo en esta forma. Ahora, si se trata de votar y aprobar disposiciones y decidir cambios en la Cámara, no sería la primera vez que hacemos algo .relativamente exótico en un mundo moderno de economía social de mercado. No obstante, con ello estaremos perjudicando, precisamente, a la gente más pobre que, por diversas razones -como se ha dicho aquí respecto de otros temas- no tienen acceso a un sistema de mercado de capitales apropiado y deben endeudarse en una casa comercial a tasas --lo reconozco- muy superiores, porque las casas comerciales son eso y no instituciones financieras.

Si prohibimos o restringimos que las personas puedan endeudarse a plazo voluntariamente -porque tampoco están obligadas a hacerlo-, se puede producir lo siguiente: que aumenten excesivamente los intereses simples, no ya los acumulados, uno sobre otro. Por ejemplo, si una persona pacta una deuda a tres meses, el total de ella no será el equivalente. a la acumulación mes a mes, sino que le cobrarán, de una vez, cuatro o cinco meses, según la situación de-riesgo que el comerciante visualice que representa el cliente. Ahora, si el crédito es muy caro para el cliente o muy riesgoso para el comerciante, simplemente no lo otorgará y se perderá la posibilidad de la venta. Es decir, en definitiva estaremos perjudicando tanto a los consumidores como a los distribuidores o comerciantes.

Por estas razones, en la Comisión, en un voto de minoría simbólica, consideramos conveniente que siguiera existiendo alguna forma de interés que, por lo demás, se aplica en todo el mundo de economía social de mercado, porque debe mantenerse la libertad de endeudarse en una de las múltiples instituciones financieras que existen, o de hacerlo directa: mente en el comercio. Lo ideal es que no eliminemos la deuda en el comercio, que es más inmediata, más corta, más breve, que responde a una relación casi personal con el comerciante de la esquina.

Concedo una interrupción al Diputado señor Ribera. .

El señor MELERO (Vicepresidente).Tiene la palabra el Diputado señor Ribera.

El señor RIBERA;- Señor Presidente, comparto lo señalado por el Diputado señor Kuschel. Sin embargo; voy a rescatar la parte del discurso del Diputado señor Dupré que se refiere al: hecho .de que las casas comerciales han derivado en negocios distintos de las compraventas, que es el del préstamo de dinero.

No tengo nada en contra de que las grandes casas comerciales asuman negocios diferentes a la venta de bienes y servicios; pero no es conveniente, para una economía sana, que por un lado existan instituciones financieras controladas seriamente desde el punto de vista del capital social, de tasas, de encaje de reportaje permanente y diario a entes contralores, y, por otro verdaderas financieras brujas, sin regulación legal ni control por parte del Estado, que compiten de modo des- leal con aquellas.

Por tanto, no hay que dejar de lado este segundo punto. Instituciones financieras creadas para tal finalidad se someten a una legislación muy estricta

DISCUSIÓN SALA

en cuanto al préstamo o negocio de dinero, mientras otras cumplen idénticas funciones; pero ajenas o no sujetas a control. La competencia es desleal, pues no existe igualdad de tratamiento.

El proyecto no regulará la competencia desleal que se da entre financieras e instituciones de créditos; no deseo referirme a estos. Pero debemos tener presente que el tratamiento a una institución financiera sometida a control estricto no es el mismo que el que se da a una institución comercial, cuyo principal negocio comienza a ser el préstamo de dinero y no la venta o comercialización de productos.

Es conveniente discutir este punto. He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Puede continuar el Diputado señor Kuschel

El señor KUSCHEL.- Señor Presidente, además del punto que tocó el Diputado señor Ribera, al que se refirió también el Diputado señor Dupré, hay otro aspecto que no se ha considerado en la discusión del proyecto: el tamaño de las operaciones.

Si se solicita un crédito al banco o a una financiera para comprar automóvil o vivienda, será más económico y ventajoso que se pidan 7 mil pesos para comprar una camisa, que probablemente no se obtendrán porque el producto saldrá más caro que comprado directamente en el comercio, incluso con la tasa de interés bancario más alta. En, este sentido, del monto de la operación depende la escala de gestión óptima.

En el rango mayor en que hay seguridades y resguardo de encajes -en fin, un conjunto normativo que rige a las instituciones financieras-, la distorsión del mercado, que hace que surja un comercio espontáneo paralelo y legal, es culpa de las malas disposiciones que genera el Congreso, pero no fallas del propio sistema. Nosotros, a través de las normas, estamos distorsionando las cosas.

Hay que recalcar que si se prohíben intereses sobre intereses o la capitalización de éstos por parte de las casas comerciales, que es lo lógico provocaremos dos efectos principales, entre otros: que se encarezca por una vez el crédito que entregue la casa comercial, o simplemente que no se otorgue, perjudicándose a los compradores y a los distribuidores.

Sin perjuicio de sus derechos, pido a los señores Diputados tratar de avanzar y no dialogar.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, concuerdo con Su Señoría, pero el punto en debate es muy importante.

En la discusión general señalé que este tipo de legislación tiene efecto práctico sólo en una sociedad libre. No podría dictarse una ley sobre derechos del consumidor o normas como las del artículo 36 en sociedades de control económico estatal o totalitarias, puesto que esos regímenes caracterizan por la carencia de participación popular en las decisiones políticas y no reconocen ni aplican los derechos inherentes a los consumidores.

Con esta normativa estamos colocando a Chile a la altura de países avanzados en la aplicación de economías abiertas con participación social en las decisiones económicas. En este sentido, no corresponden las críticas de que

DISCUSIÓN SALA

se vulnerarían las relaciones. Es todo lo contrario. Se están posibilitando las condiciones -que deben darse en una economía social de mercado.

En la economía de mercado hay que ser extraordinariamente transparentes, y deben darse normas adecuadas. Esta, es la gran diferencia con la economía planificada, donde se fijan las tasas de interés sin fundamento de ningún tipo, porque no hay competencia y las condiciones se determinan desde la autoridad central

El Diputado señor Ribera ha indicado un punto muy central: la competencia desleal, que no está regulada. La legislación permite a la Superintendencia respectiva un control adecuado del otorgamiento de los servicios que entregan las entidades financieras. Es indispensable la protección de los consumidores respecto de la compraventa de bienes y del otorgamiento de servicios, única manera de regular las normas que rigen sus derechos e intereses.

El artículo 36 es extraordinariamente importante. Con su aprobación, pondremos coto al abuso que se comete en las casas comerciales al aplicar intereses, en especial con los sectores medios y pobres, y protegeremos los derechos del consumidor.

El señor MELERO (Vicepresidente).Muy bien, pero creo que se repiten un poco los argumentos.

Tiene la palabra el Diputado señor Martínez.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señor Presidente, seré breve en consideración a su preocupación. Sólo quiero recalcar algunos puntos.

En primer lugar, los Diputados de Derecha, que defienden la aplicación de intereses sobre intereses, han reconocido que aquí hay una distorsión y que se cobra en exceso la deuda de los consumidores. El reconocimiento es explícito, aunque digan que lo contrario provocaría efectos perversos. Uno sería el encarecimiento del interés simple, y el otro, que no se concediera el crédito. .

En segundo lugar, -y aquí se termina por razonar en forma contraria a la argumentación de los Diputados Kuschel y Recondo- no hay que olvidar la importancia de la competencia dentro de la economía de mercado, en la cual, si hay múltiples oferentes, la disputa entre ellos, obviamente, tendrá relación con su interés por captar a la masa consumidora. Podemos dejar de lado este aspecto, porque no tiene base valedera.

En cuanto a la negación del crédito, por las características actuales de la economía nacional y mundial, casi no puede pensarse que se restrinja. Es más, creo que la tendencia natural es que se amplíe, y por eso hoy encontramos financieras dedicadas especialmente al crédito de consumo; es decir, la tendencia es al contrario. Tampoco esto tiene lógica, y está, además, el aspecto de la competencia, que entra a operar en este sistema.

En definitiva, la conveniencia de mantener los intereses sobre intereses no tiene ninguna base. De ahí que podemos aprobar las normas tal como vienen, en el entendido de que hacemos un acto de sanidad en las relaciones económicas del país. He dicho.

DISCUSIÓN SALA

A continuación, correspondería tratar el artículo 51, del capítulo, "Solución de controversias", ya que, según la pauta de votación, hemos aprobado desde el artículo 37 al 50; pero como los artículos 51, 52 y 53 son de ley orgánica constitucional, sería preferible .discutir el artículo 63.

La señora CRISTI.- Señor Presidente, ¿no estará en discusión el artículo 51?

El, señor MELERO (Vicepresidente).Podría discutirse; pero la Mesa lo tiene entre los de quórum especial, que aún no han sido aprobados.

Tiene la palabra el Diputado señor Kuschel.

El señor KUSCHEL.- Señor Presidente, por su intermedio, quisiera que el Diputado señor Martínez me señalara en qué lugar o sector uno se puede endeudar sin restricción y sin límites en esta economía moderna.

El señor MELERO (Vicepresidente).No cabe la pregunta porque se ha agotado el debate al respecto.

La señora CRISTI- Señor Presidente, para ser consecuente con el planteamiento anterior, en cuanto a que el juez de policía local se hará cargo de las infracciones que se hayan cometido, insisto en que esto cae en el tema de lo local, porque dice "de la comuna". Por lo tanto, las faltas que se pudieran cometer en relación con las campañas masivas de publicidad' quedarían fuera de la posibilidad de que ese juzgado sancione.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente).Los artículos a que Su Señoría ha hecho' mención se dieron ya por aprobados.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, salvo que hubiera unanimidad en la Sala en su momento. En tal sentido, quisiera que lo tuviera presente para que en su oportunidad se solicite a la Sala votación en esos artículos. Así, efectivamente, en la historia de la ley, quedaría expresada nuestra posición.

El señor MELERO (Vicepresidente).La Mesa lo respetará.

El señor RECONDO.- Efectivamente, señor Presidente.

El señor MELERO (Vicepresidente) Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, como procedimiento, estoy de acuerdo con el planteamiento del Diputado señor Recondo, por cuanto es importante recoger todas las opiniones.

El señor MELERO (Vicepresidente).Su Señoría está sugiriendo a la Mesa discutir un artículo aprobado, lo que reglamentariamente no procede; y como la forma y los actuares de la Mesa generan precedente, no quisiera -sobre todo, viniendo de una personalidad como usted, soñar Diputada, de tan alta investidura regional- vulnerar el Reglamento de la Corporación.

El señor PEREZ (don Juan Alberto).Señor Presidente, quiero referirme tanta al artículo 63 como a los artículos 64 y 65, toda vez que tienen relación can el mismo principio: la creación del Fondo de Promoción del Consumidor. Tenemos serias dudas y discrepamos en la forma en que fue aprobado este Fondo, basados fundamentalmente en los siguientes aspectos:

El artículo (f- de la, ley N2 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, no permite atorgar potestades

DISCUSIÓN SALA

públicas a entes que no forman parte de la Administración del Estado, y mi Consejo como el propuesta, con participación de privados, dejaría de ser un ente de dicha administración. Más aun, toda la institucionalidad administrativa del país descansa en un principio fundamental: sólo los funcionarios públicos pueden ejercer facultades y atribuciones de carácter público, como es la asignación de recursos.

Debe tenerse presente que el Tribunal Constitucional, en sus fallas de 29 de febrero de 1988 y 16 de marzo de 1992, ambas recaídas en la legislación sobre municipalidades; ha resuelto que a los órganos del Estado les está vedada, dentro del marco constitucional de distribución de competencia, trasladar funciones que les son propias, a entes ajenos. Por otra parte, el artículo 38 de la Constitución, establece: "Una ley orgánica constitucional determinará la organización básica de la Administración Pública.",

El título II de la referida ley Nº 18.575 dispone las normas, especiales que regulan el funcionamiento y organización de los diversos órganos públicos que conforman la Administración del Estado. Tratándose de los Ministerios, establece, que les corresponde la función de asignar recursos, lo que tiene importancia en cuanto el proyecto crea un Consejo encargado de asignar los recursos del Fondo

Por otra parte, de acuerdo con la sentencia del Tribunal Constitucional, de 3 de diciembre de 1990, dictada con ocasión de la Ley General de Pesca y Acuicultura, la creación de dicho Consejo debe ser establecida por normas de carácter orgánico constitucional y no por ley común. En efecto, se sostiene en dicho fallo de que si bien es cierta que en la organización de los ministerios y de los servicios públicos pueden existir organismos con denominaciones distintas de las señaladas en los artículos 24 y 29 de la ley 18.575, ellos deben ser creados por ley, con quórum especial, pues en estricto derecho y en consideración al artículo 60 de la Constitución, que fija en forma expresa el campo de acción de la ley, no es posible delegar en la ley común lo que la Constitución delega en una ley orgánica constitucional, ya que ambas emanan de la propia Constitución. Si tal delegación fuese permitida, se transgrediría abiertamente todo el sistema creado en el artículo ya citado.

En consecuencia, la creación de este Consejo y las atribuciones que se le están entregando, deberían ser aprobadas al menos con el voto de los cuatro séptimo de los Diputados en ejercicio. De lo contrario, a juicio nuestro, se estaría frente a un vicio de inconstitucionalidad en la forma.

Por otro lado, tampoco compartimos el criterio de la asignación de los recursos, toda vez que 105 artículos propuestos no expresan claramente cómo debe establecerse, por ejemplo, una rendición de cuenta. Tampoco se señala el monto que manejará el Fondo de Promoción del

De manera que, aun teniendo dudas respecto de la composición del Consejo, votaremos negativamente los artículos 63, 64 Y 65, que se refieren a la creación del Fondo del Consumidor, por estos vicios que hemos detectado. Sin embargo, estamos llanos a encontrar un mecanismo que permita mejorar estos artículos, toda vez que el propósito de promover la educación del consumidor y de difundir sus atribuciones, nos parecen plenamente loables. "

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Manterola.

El señor MANTEROLA.- Señor Presidente, en la Comisión de Hacienda se aprobó una indicación sustitutiva de la parte final del inciso segundo del artículo 63, que dice: "... por otros aportes y por la recaudación de las multas a que se refiere el artículo 21 de la presente ley.", radicando los aportes en el presupuesto de la

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, en estos artículos se busca financiar, con los recursos que se consultan en la misma disposición -cuyo monto dependerá de 105 que se puedan recaudar y que es imposible prever- programas de investigación de mercado, de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, los que serán asignados mediante concurso público a organismos públicos o privados. Estos son independientes de los recursos asignados al Sernac para el funcionamiento y desarrollo de las actividades que le son propias.

Las funciones que la ley entrega al Sernac aparentemente pueden ser similares a las que tendrá el Fondo de Promoción del Consumidor, pero son totalmente independientes de éste. El espíritu de esta norma es incorporar en el Consejo todos los aspectos vinculados con la materia del proyecto en estudio. Al mismo tiempo, el reglamento determinará la forma en que las funciones serán aplicadas dentro de lo que preceptúa la ley y cómo se elegirán los representantes. Fundamentalmente, se trata de incentivar los programas de investigación, educación, información, etcétera. .

En relación con los cargos, hay que dejar constancia de que se servirán ad honorem. Expresamente, la ley en estudio señala -como se dijo en la Comisión- que ellos no serán remunerados, y da participación comunitaria a las organizaciones de las que hemos hablado, como también a sectores comprometidos con el nivel de los productores, distribuidores, comerciantes, etcétera. De modo que el Consejo tendrá una composición plural, que le permitirá aportar en relación con la orientación de los fondos para el servicio central de protección de los derechos de los consumidores y proporcionar la debida información e investigación que esto requiere.

Siempre hemos estado llanos a buscar una fórmula distinta, y sería interesante que en esta ocasión los Diputados de Oposición, formularan alguna proposición sustitutiva que mejore las características y finalidades del Fondo.

El señor MARTINEZ (don Juan).- Señor Presidente, me alegro de que el Diputado señor Pérez, don Juan Alberto, coincida en esta oportunidad con los Diputados de la Concertación, en la existencia de un Fondo para promover, desde varios planos los derechos - de los consumidores. Hay elementos de principio involucrados en esta materia, y el que- exista acuerdo es un paso importante.

DISCUSIÓN SALA

La terna fundamental que él plantea es más bien de carácter formal. De estos aspectos, lo más destacable es que se trataría de un organismo que no pertenecería a la Administración Pública, aun cuando se le asignarían recursos fiscales.

El artículo 63 crea "el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante el Fondo, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción..." Se trata de un Fondo con la estructura orgánica de un ente del Estado absolutamente nítida. En definitiva, lo único que se persigue es establecer participación social a través de la composición del Consejo, algunos de cuyos integrantes son designados por el Presidente de la República para que el fondo cumpla con sus finalidades, explicitadas en el artículo 65 del proyecto.

De modo que, desde ese punto de vista, están resueltas las aprensiones del Diputado señor Pérez. Realmente, no visualizo qué otra cuestión podría inhabilitar la constitución de este Consejo, ya que concordamos con sus principios centrales. Creo que debemos aprobar la fórmula planteada, incorporando la indicación de la Comisión de Hacienda, que salva un punto: la legítima inquietud de los comerciantes y proveedores en general, de que haya una relación de juez y parte dado que las multas que irían a fondos generales de la Nación, serán aplicadas "por el mismo organismo que, administrará los recursos que- genere"

En la medida en que estos recursos sean entregados por el presupuesto nacional de la Subsecretaría de Economía y, por lo tanto, no tengan relación directa con las multas, se salvaron las inquietudes y aprensiones sobre la materia.

Logramos conformar un actual claro y transparente en relación con la administración del Fondo y con los integrantes del Consejo y sus atribuciones, con lo cual cumplimos una disposición muy importante del enunciado referente a los derechos de los - consumidores.

He dicho.

El señor MELERO (Vicepresidente)." Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señor Presidente, por economía de tiempo me referiré, globalmente a estos tres artículos del proyecto, el primero crea el Fondo; el segundo, su Consejo y el tercero fija BUS funciones.

Estamos en desacuerdo con la creación del Fondo, fundamentalmente porque en nuestra opinión, no le corresponde al Estado participar tan activamente en las relaciones entre proveedores y consumidores privados. Tampoco compartimos -ya lo dijimos en la discusión del artículo 21 la forma de constituirlo y de allegarle recursos. Estimamos que lo que se recaude por concepto de multa no debiera ser parte de los ingresos del Fondo.

Asimismo, el Consejo que administrará el Fondo estará constituido mayoritariamente por personas provenientes del Ministerio de Economía o nominadas por el Presidente de la República, en lo cual se le da' un grado de discrecionalidad, que, a mi juicio es inconveniente, si se consideran, además, las funciones que se le entregan al Consejo, profundamente discrepantes e

DISCUSIÓN SALA

impropias de este tipo de organizaciones: investigaciones de mercado financiadas con el Fondo.

Esa no es función propia del Estado, sino más bien algo que cabe a los comerciantes o a los particulares en general. Aquí se está tratando de abrir un espacio para que distintas organizaciones -no se sabe cuáles- accedan a recursos públicos para participar en estas investigaciones de mercado o en las otras funciones que se atribuyen al Fondo. Por lo demás, creo que a través de la creación de este Fondo, y de allegarle recursos para fines que no están del todo claros ni definidos, estamos estimulando el surgimiento de organizaciones, que hoy tal vez no existen, para desviar por esa vía recursos públicos, lo que nos parece inadecuado.

En lo fundamental -vale la pena decirlo claramente- se abre un espacio a organizaciones que, muchas veces, ven en estas oportunidades la posibilidad de ejercer acciones un poco distintas de los fines planteados y de difícil fiscalización. De manera que estamos en contra no sólo de la creación del Fondo, sino también de la conformación del Consejo y de las funciones que se le atribuyen.

Por lo tanto, votaremos en contra de estos tres artículos.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRE.- Señor Presidente, no quería intervenir por lo avanzado de la tarde; pero la opinión del Diputado señor Recondo me obliga a hacerlo.

Es importante dejar constancia de que lo establecido por el artículo 64 es absolutamente distinto de lo manifestado por él, pues no es efectivo que la mayoría de los componentes del Consejo del Fondo sean del sector público. Si bien será presidente por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción y, en su ausencia, por el Director del Sernac, los demás no son precisamente funcionarios del sector público, sino dos personas de reconocida experiencia en el campo de la nutrición, salud pública, medio ambiente, educación o información pública designadas por el Presidente de la República, a proposición del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; un académico universitario designado por el Consejo de Rectores de las universidades chilenas un representante del comercio designado por las organizaciones de comerciantes con cobertura nacional; un representante de la Sociedad de Fomento Fabril; un representante de la Central Unitaria de

Trabajadores; un representante de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos y un representante de los Centros de Padres y Apoderados. De manera que, lejos de ser mayoría el sector público, el sector privado, es el que mayoritariamente participa en la administración del Fondo.

En cuanto a que las finalidades no son claras, en reiteradas ocasiones hemos dicho que las funciones consignadas en el artículo 65 se refieren a establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades; a contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público designar los fondos para su

DISCUSIÓN SALA

ejecución; a' evaluar la calificación técnica de las entidades que postulan proyectos para ser financiados con cargo al Fondo, objetivos absolutamente claros.

Nada más.

El señor MELERO (Vicepresidente). Tiene la palabra el Diputado señor Manterola.

El señor MANTEROLA.- Señor Presidente, anteriormente, me referí al artículo 63, que fue objeto de una indicación en la Comisión de Hacienda, aunque también las hubo para 105 artículos 64 y 65.

Con respecto del artículo 64 después de un largo debate, la Comisión de Hacienda aprobó por unanimidad la idea de que el Consejo estuviera integrado por el Subsecretario de Economía y, en su reemplazo, por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quienes lo presidirán, y por seis personas de reconocida trayectoria universitario-profesional, designadas por el Presidente de la República.

En verdad, resultó difícil encontrar mecanismos para elegir, por ejemplo, a los representantes de los innumerables centros de padres y apoderados existentes en el país y al representante del comercio, el cual será designado por las organizaciones de comerciantes con cobertura nacional.

Por ello, la Comisión de Hacienda aprobó por unanimidad una indicación en virtud de la cual los integrantes del Consejo, dependiendo de su calidad, serán designados por el Presidente de la República a proposición del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Respecto del artículo 65, la Comisión de Hacienda propuso eliminar su letra c), dado que el Fondo no está en condiciones de evaluar la calificación técnica de las entidades que postulan proyectos para ser financiados con cargo al Fondo, y que tampoco le correspondía establecer el programa anual de proyectos, sino sólo aprobados, de la misma manera como le corresponde aprobar los proyectos de investigación y los programas de educación e información al consumidor que le fueren presentados, en vez de hacer la contratación directa.

Desgraciadamente, esas indicaciones al articulado del proyecto, aprobadas por unanimidad en la Comisión, no serán conocidas por el resto de los señores Diputados.

El señor MELERO (Vicepresidente). Se suspende la sesión por diez minutos para llamar a votar a los señores Diputados.

- Transcurrido el tiempo de suspensión:

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Se reanuda la sesión.

El señor LOYOLA (Secretario).- La indicación es de la Diputada señora Cristi y de los Diputados señores Recondo, Pérez, don Juan Alberto, y Dupré. Para agregar en el número 4) del artículo 1º, después de la palabra "servicio", lo siguiente: "..., excluyéndose las campañas publicitarias realizadas a través de los medios de comunicación social y que están sujetas a los sistemas de autorregulación." . .

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- ¿Habría unanimidad para tratar este tema?

DISCUSIÓN SALA

Varios señores DIPUTADO S.- No hay acuerdo.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- No hay acuerdo.

El señor ELGUETA.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señora.

El señor ELGUETA.- Señora Presidenta, pido dividir la votación en dos: la primera parte, que está en letra negrita, y la segunda: "En caso de que se sorprenda..." hasta "... el delito imputado".

Si le parece a la Sala, así se procederá.

Acordado.

En votación la primera parte del artículo 11, que está en la letra negrita, hasta la expresión: "su dignidad o pudor" o - Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 74 votos; por la negativa, .1 voto. No hubo abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta. En ejercicio).- Aprobada la primera parte del artículo.

En votación la segunda parte del artículo, que comienza: "En caso de que sorprenda", hasta el final.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 43 votos; por la negativa, 33 votos. Hubo 3 abstenciones.

El señor Secretario procederá a dar lectura a la indicación sustitutiva del artículo 13.

El señor LOYOLA (Secretario).- La indicación es de los Diputados señores Schaulsohn, Chadwick, Yunge, Estévez y señora Caraball, doña Eliana, para sustituir el artículo 13 por el siguiente:

"Los- contratos deben ser redactados en idioma castellano en forma clara y precisa, fácilmente legibles y todas sus cláusulas escritas en letra del mismo tamaño y características -destacándose todas por igual. Los que no cumplan con dichos requisitos son inoponible a la parte cuyo cumplimiento perjudique.

"Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, en los contratos impresos en formularios prevalecen las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando son incompatibles entre sí, aunque estas últimas no hayan sido canceladas.

"Las condiciones de un contrato que beneficien al contratante que las estableció deberán ser específicamente aprobadas por escrito por la otra parte.

"a) La empresa dirige la oferta del contrato a persona indeterminada y además es múltiple;

"b) El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio privado de utilidad pública o de un servicio que por disposición de la ley o forzado por la necesidad se debe contratar, y

"c La oferta y/o el contrato es redactado de manera uniforme."

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- En votación la indicación.

DISCUSIÓN SALA

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 54 votos; por la negativa, 14 votos. Hubo 1 abstención.

El señor LOYOLA (Secretario).- Indicación renovada por el número de Diputados reglamentario, además de la Comisión de Hacienda, para eliminar el inciso final del artículo 21.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- En votación la indicación.

El señor ELIZALDE.- Señora Presidenta, ¿la eliminación del inciso final implica que estos fondos pasan a fondos generales de la Nación?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio)- Así es, señor Diputado.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 45 votos; por la negativa, 29 votos. Hubo 1 abstenciones.

La se CARABALL (Presidenta en ejercicio)- Aprobada la indicación. En votación el resto del artículo 21.

Si le parece a la Sala, se aprobará con el mismo quórum.

Aprobado

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 47 votos: por la negativa, 23 votos.No hubo abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- Aprobado el artículo.En votación el artículo 30

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 53 votos: por la negativa, 21 votos.No hubo abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- Aprobado el artículo.En votación el artículo 33.

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 69 votos: por la negativa, 7 votos. Hubo 1 abstención.

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- Aprobado el artículo. En votación la indicación que suprime el artículo 36

En votación.

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en en ejercicio)- Rechazada la indicación. En votación al artículo 36

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 60 votos: por la negativa, 21 votos. Hubo 1 abstención.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobado el artículo.

El señor LATORRE.- ¿Me permite, señora Presidenta?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, entiendo que existe un plazo para solicitar copia del resultado electrónico de la votación.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- lo hará como lo solicita su Señoría.

El señor RECONDO – Señora Presidente, ¿en qué parte del Reglamento está establecido eso?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Al respecto, hay un acuerdo de la Sala en tal sentido, señor Diputado

El señor PALMA (don Andrés).- ¿Tiene miedo de su votación, señor Diputado?

- Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor RECONDO.- Si Su Señoría hubiera participado en el debate, no diría eso; para opinar debería haber estado presente en la Sala.

El señor PALMA (don Andrés).- El señor Diputado tiene miedo de su votación.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- El Diputado señor Recondo ha solicitado votar los artículos 44 al 49, por cuanto no se percató de que habían sido aprobados en conjunto en virtud de la proposición del Diputado señor Dupré.

El señor RECONDO.- ¿Me permite, señora Presidenta?

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, cuando el Diputado señor Dupré propuso el procedimiento seguido para el tratamiento del proyecto, no me imaginé que los artículos 44 al 49 serían aprobados por la unanimidad de la Sala, pues en la Comisión fueron objeto de indicaciones, acogidas por mayoría. En consecuencia, correspondía discutidos en la Sala.

Sin embargo, sólo para los efectos de la historia de la ley, solicito que se vote sin discusión el Párrafo V completo, que incluye los artículos 44 al 49, porque no estamos de acuerdo con ellos y los votaremos en contra.

Hablan varios señores - Diputados a la vez.

La señora CARABALL (presidenta en -ejercicio).- No hay acuerdo, señor Diputado.

DISCUSIÓN SALA

El señor LETELIER.- Señora Presidenta, pido la - palabra para plantear un asunto reglamentario.

La señora CARABALL. (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor LETELIER.- Señora Presidenta, solicito que recabe nuevamente la unanimidad de la Sala para acceder a lo planteado por el Diputado señor Recondo.

Se trata de una petición muy razonable, que no quita tiempo, y constituye un mínimo criterio de respeto entre nosotros para expresar nuestras ideas. .

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Recabo nuevamente el asentimiento unánime de la Sala para proceder a votar, conjuntamente, los artículos 44 al 49.

Acordado.

En votación.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 61 votos; por la negativa, 22 votos. No hubo abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobados. '

El señor PIZARRO (don Jorge).- Señora Presidenta, ¿podría agregar mi voto a favor? '

El señor LATORRE.- Señora Presidenta, pido también copia del resultado de esta votación.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Se hará como lo solicita Su Señoría.

El señor ELIZALDE.- Señora Presidenta, ¿puede agregar mi voto favorable?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Se agregará su voto, señor Diputado.

En votación los artículos 51 y 53 que, para ser aprobados, requieren quórum de ley orgánica constitucional.

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 80 votos; por la negativa, 1 votos. No hubo abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Aprobados.

Artículo 63.

Se han formulado dos indicaciones, a las que el señor Secretario dará lectura.

El señor LOYOLA (Secretario).- La primera es para eliminar esta disposición.

La segunda es de la Comisión de Hacienda, y tiene por finalidad eliminar, en el inciso segundo, reemplazando la coma (,) por un punto (.) la

DISCUSIÓN SALA

siguiente frase: "por otros aportes y por 'la recaudación de las multas a que se refiere el artículo 21 de la presente ley."

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- En votación la primera indicación, que elimina el artículo 63.

- *Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 22 votos; por la negativa, 55 votos. No hubo abstenciones.*

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).-Rechazada.

En votación la segunda indicación, que fue formulada por la Comisión de Hacienda

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, pido la palabra para hacer una consulta.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra el Diputado señor Recondo.

El señor RECONDO.- Señora Presidenta, a mi juicio, no corresponde poner en votación esa indicación, porque una al artículo 21, que fue aprobada, elimina el aporte de las multas al Fondo. De manera que la estaríamos repitiendo.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- La indicación es coherente con lo aprobado en el artículo 21.

En votación la indicación de la Comisión de Hacienda.

- *Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 80 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.*

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Aprobada.

Por lo tanto, también se aprueba el artículo 63.

El señor Secretario dará lectura a las indicaciones formuladas al artículo 64.

El señor LOYOLA (Secretario).- La primera indicación es para eliminado.

La segunda es de la Comisión de Hacienda y tiene por finalidad reemplazar los incisos primero y segundo, y agregar un inciso final, al que se le dará lectura más adelante.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- La primera indicación tiene por objeto suprimir el artículo. Sería bastante incoherente con lo ya aprobado.

El señor SCHAULSOHN.- Podríamos dar por repetida la votación que tuvimos en la indicación del artículo anterior, que es lo mismo.

El señor RECONDO.- ¿Estamos votando la-indicación que elimina el artículo?

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).-Se está pidiendo que se repita la misma votación con que se eliminó la indicación anterior y con la que se aprobó el artículo 63.

El señor ESTEVEZ. Señora Presidenta, entiendo que se aprobará -el artículo con la misma votación anterior y, luego, se someterá a votación la indicación de Hacienda. .

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Exactamente, señor Diputado.

Se entiende rechazada la indicación para eliminar el artículo con la votación anterior.

Se dará lectura a la indicación de Hacienda.

El señor LOYOLA (Secretario).- La indicación, en primer lugar, tiene por finalidad reemplazar el inciso primero por el siguiente:

"El Fondo será administrado por un Consejo integrado, por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional 'del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por seis personas de reconocida trayectoria universitaria o profesional. Los consejeros serán designados por el Presidente de la República a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción."

Del mismo modo, sustituye el inciso segundo por el siguiente:

"Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el Jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor."

Y, por último, agrega como inciso final el siguiente:

"El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiere el funcionamiento de este Fondo"

El señor VILLOUTA.- Deseo plantear un asunto reglamentario, señora Presidenta.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio) Tiene la palabra su Señoría

El señor VILLOUTA.- Señora Presidenta, quiero aclarar que en caso de sustituir el inciso segundo, los consejeros no tendrían plazo de duración en sus cargos.

El señor ESTEVEZ.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ESTEVEZ.- Señora Presidenta, si se sustituye el inciso primero, la indicación que se refiere al segundo, estaría modificando, en verdad, el inciso tercero; pero el segundo quedaría vigente respecto de la duración de dos años en los cargos.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Desgraciadamente, Diputado señor Estévez, el texto del informe de Hacienda dice otra cosa. De modo que habría que modificarlo para que- guarde coherencia con lo que Su Señoría ha señalado que, sin duda, es el espíritu con que se acordó.

El señor DUPRE.- Pido la palabra.

DISCUSIÓN SALA

El señor DUPRE.- Señora Presidenta, estimo que no está al margen de lo que establece el Reglamento como competencia de la Comisión de Hacienda. Muy distinto es que los parlamentarios tengan competencia respecto de temas de la naturaleza de la indicación planteada; pero la Comisión de Hacienda carece de competencia para tratar materias que no sean financieras, presupuestarias, económicas, de financiamiento, etcétera. En cambio, lo que hace Hacienda aquí es sustituir la composición del Consejo del Fondo de Promoción del Consumidor, materia que no es de su competencia.

Desde el punto de vista reglamentario, esto me merece un absoluto reparo. No debe olvidarse que la Comisión debatió y aprobó una disposición relativa a un Consejo, que va a administrar el Fondo. Es decir, tiene que ver directamente con la gestión, la administración y la asignación de recursos del Fondo establecido en la disposición anterior. Por lo tanto, tiene incidencia directa en materia presupuestaria y de gestión de recursos públicos.

Segundo, respecto del malentendido del informe de Hacienda, es manifiesto el error de referencia al inciso segundo; porque su indicación está relacionada con el inciso tercero de la disposición en comento y, en consecuencia, no puede interpretarse de una manera muy estricta, sin entender que la disposición sería absolutamente incoherente. Se trata sólo de una materia de transcripción de la Secretaría, que la Mesa podría resolver, de acuerdo con sus atribuciones reglamentarias.

He dicho

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Tiene la palabra, el Diputado señor Palma.

El señor PALMA (don Andrés).- Señora Presidenta, la indicación que presenté, sin duda, se relaciona con el inciso tercero, y así fue formulada. Hay un error de transcripción que entiendo no habrá problema para corregido.

Respecto a lo señalado por el Diputado señor Dupré, informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, debo recordarle que el párrafo sexto de la página 26 del informe sobre el que ha dado cuenta, dice: "La Comisión de Hacienda deberá pronunciarse, en este trámite reglamentario, sobre los siguientes artículos: 21 inciso final, 63/ 64 Y 65/ referidos al Fondo de Promoción del Consumidor, que se crea en esta oportunidad." Por lo tanto, la Comisión de Hacienda ha tratado las normas que el Honorable señor Dupré puso en nuestro conocimiento, y no se ha tomado ninguna atribución especial.

He dicho.

Aplausos.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Sin comentarios.

En votación la indicación de la Comisión de Hacienda.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 47 votos; por la negativa, 23 votos. Hubo 2 abstenciones.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Aprobada la indicación y el resto del artículo 64.

DISCUSIÓN SALA

Respecto del artículo 65 se han formulado dos indicaciones, que va a leer el señor secretario.

El señor LOYOLA (Secretario).- La primera elimina el artículo 65.

La segunda, es de la Comisión de Hacienda, y tiene por finalidad reemplazar las letras a) y b) por las que se van a leer a continuación, y eliminar la letra c).

Las letras a) y b) que propone la Comisión de Hacienda dicen lo siguiente.

"a) Aprobar el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y fijar sus prioridades.

b) Adecuar los proyectos de investigación y los programas de educación e información al consumidor que les sean presentados y asignar los fondos para su ejecución."

Además, diversos señores Diputados de esa Comisión formularon indicación para agregar en la letra a), a continuación del punto aparte, lo siguiente: "Este programa incorporará medidas necesarias para lograr una efectiva y adecuada distribución de los proyectos entre las regiones del país."

El señor SCHAULSOHN.- ¿Me permite, señora Presidenta? Antes de votar quiero preguntara algún señor Diputado de la Comisión de Hacienda, por qué se elimina la frase "asesoría jurídica al consumidor" en las letras a) y b) del artículo 65. Entiendo que en este momento no hay personal, pero puede haberlo en el futuro, y es bueno que la atribución se establezca en la ley.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio).- Ofrezco la palabra a algún señor Diputado de la Comisión de Hacienda para responder la consulta.

El señor ESTEVEZ.- Se trata de una concordancia con el primer inciso del artículo 63 que establece los objetivos del Fondo, el cual se destina "a financiar la ejecución de los proyectos: y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen en este concurso público." La proposición de la Comisión de Economía no dispone que el Fondo preste asistencia jurídica, pues no tiene personal ni aparato burocrático. Por eso, en la indicación de Hacienda se ha establecido que el Sernac le prestará la infraestructura de respaldo para que opere. La idea es que el Fondo apruebe los programas anuales de investigación, pero sin ser una estructura burocrática del Estado.

El señor SCHAULSOHN.- Pido la palabra.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- No hay debate sobre el tema, pero como Su Señoría planteó la duda, tiene la palabra.

El señor SCHAULSOHN.- Señora Presidenta, me parece importante esta materia, pero la explicación del Honorable señor Estévez no aclara por qué se elimina de los programas el tema de la asesoría jurídica, en circunstancias de que es fundamental en la defensa de los derechos de los consumidores. Por esta razón, me inclino a votar en contra de la indicación de Hacienda

DISCUSIÓN SALA

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).-Tiene la palabra diputado Dupré.

El señor DUPRÉ.-Señora Presidenta, sé que no hay debate sobre el tema, pero en relación con lo expuesto por el diputado señor Estévez quiero indicar que, de aprobarse la indicación de Hacienda, estamos volviendo atrás en una discusión que tuvimos lentamente en la Comisión de Economía. Si el Fondo tiene la facultad de aprobar todos los proyectos que le sean presentados y de asignar fondos para su ejecución de manera indistinta, arbitraria, y no a través de la transparencia que implica hacerlo por la vía del concurso público y con clara fundamentación, ello significa vulnerar el espíritu del proyecto.

Puede darse el caso de organizaciones o instituciones de dudosa representatividad sean asignadas, sin transparencia alguna, para la contratación de los proyectos. Incluso, como hemos eliminado la posibilidad de participación del sector privado, al rechazarse del Fondo planteada por la Comisión de Economía, es el sector público el que asignará los recursos en forma arbitraria, a través' de su representante. De manera -que me parece importante dejar sentado el sentido que tuvo esta discusión en la Comisión de Economía.

He dicho.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio).- Está bastante claro.
En votación la indicación para suprimir el artículo.

Efectuada la votación en forma económica señor Dupré, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 16 votos, por la negativa, 49 votos. No hubo abstención.

La señora CARABALL (presidenta en ejercicio). Rechazada la indicación.
En votación la indicación de Hacienda.

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 44 votos; por la negación 19 votos. Hubo 6 abstenciones.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio) - Rechazada la indicación.
En votación el texto que propone la Comisión de Ecoomía

- Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 55 votos; por la negación 12 votos. Hubo 1 abstencion.

La señora CARABALL (Presidenta en ejercicio). Aprobado.
Queda despachado el proyecto.
Aplausos

OFICIO DE LEY

1.10. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora.

Oficio de ley. Comunica texto aprobado. Fecha 20 de julio, 1993. Cuenta en Sesión 14, Legislatura 326. Senado.

Oficio N° 1294

VALPARAISO, 20 de julio de 1993.

Con motivo del Mensaje, Informes y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

"TITULO I

AMBITO DE APLICACION Y DEFINICIONES BASICAS

Artículo 1º.-La presente ley tiene por objeto establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, se entenderá por:

1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios de cualquier naturaleza.

2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3) Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de las normas o

OFICIO DE LEY

disposiciones actualmente vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad.

4) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5) Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad.

6) Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que la contraparte, para celebrarlo, pueda discutir su contenido.

7) Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la denominación que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de:

a) Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o a precio reducido.

b) Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido.

c) Dos o más bienes iguales o diversos por un solo precio.

d) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares.

e) Figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tenga derecho a usar.

f) Bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

Artículo 2º.-Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

OFICIO DE LEY

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente, y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2º, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1.606, de 1976.

TITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo I

Los derechos del consumidor

Artículo 3º.-Son derechos básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio.
- b) El acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condición de contratación y otras características esenciales de los mismos.
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios y la protección de la salud.
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.
- f) La educación para el consumo.
- g) El cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley.

OFICIO DE LEY

Artículo 4º.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables por los consumidores.

Artículo 5º.- Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, lo siguiente:

Asesorarlos ante las autoridades administrativas; representarlos colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos; informarlos y capacitarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.

Párrafo II

Obligaciones del proveedor

Artículo 6º.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 7º.- En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente los repuestos empleados y el precio de los mismos, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así se conviniere.

Artículo 8º.- Los proveedores no podrán negar la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público.

Asimismo, no podrán condicionar dicha venta o prestación a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido al público.

Artículo 9º.- Cuando se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor y se dejará constancia de tal información en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será

OFICIO DE LEY

bastante constancia el usar en los medios señalados, expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados u otros equivalentes".

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 10.- Aquel proveedor que, sin consentimiento del consumidor o de manera habitual, entregue vales, fichas o mercancías como saldo a favor de éste, en lugar de moneda de curso legal, cometerá infracción a las disposiciones de esta ley.

Artículo 11.- Los establecimientos comerciales o de servicios podrán establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas o que ofendan su dignidad o pudor. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo 21, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones
y en el cumplimiento de los contratos

Artículo 12.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

OFICIO DE LEY

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores.

f) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.

Artículo 13.- Los contratos deben ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, fácilmente legibles y todas sus cláusulas escritas en letras del mismo tamaño y características, destacándose todas por igual. Las que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles a la parte cuyo cumplimiento perjudique.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, en los contratos impresos en formularios, prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí, aunque estas últimas no hayan sido canceladas.

Las condiciones de un contrato que beneficien al contratante que las estableció, deberán ser específicamente aprobadas por escrito por la otra parte.

Se presumirá de derecho que las condiciones de un contrato celebrado entre una empresa y un particular, han sido establecidas por la empresa, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) La empresa dirige la oferta del contrato a persona indeterminada y, además, es múltiple;

b) El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio privado de utilidad pública, o de un servicio que por disposición de la ley o forzado por la necesidad, se debe contratar, y

OFICIO DE LEY

c) La oferta y/o el contrato es redactado de manera uniforme.

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 16.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado.

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que afectan el normal uso del bien.

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que disminuya de tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberla conocido el consumidor, no lo habría adquirido o habría pagado un menor valor por ella. En todo caso, toda acción que se deduzca en conformidad con lo

OFICIO DE LEY

anterior, se extinguirá a los 60 días contados desde la entrega del bien o servicio.

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a los que en ellos se indique.

Artículo 17.- La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectiva en contra del vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

La acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse efectiva, indistintamente, en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante.

En el caso de productos que por su naturaleza estén destinados a ser consumidos de inmediato, el plazo a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, como máximo de quince días.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, podrá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

El vendedor, fabricante o importador podrá rechazar la reclamación si el producto ha sido usado en condiciones distintas a las normales o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable o grave por causas atribuibles al consumidor.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 18.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo, de

OFICIO DE LEY

cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable.

Artículo 19.- La comprobación que la aptitud de uso o consumo del bien o del cumplimiento de las especificaciones que sirvan de base a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte.

Artículo 20.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio.

Lo dispuesto en el inciso anterior, se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

Artículo 21.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Las infracciones a las disposiciones del Párrafo V del Título III de esta ley, podrán ser sancionadas con multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualesquiera de los elementos indicados en el artículo 25, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributaria mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, puede elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

OFICIO DE LEY

Artículo 22.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados, además, con presidio menor en su grado mínimo.

Artículo 23.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde la recepción del producto o terminación del servicio.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 24.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales

Artículo 25.- Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.

OFICIO DE LEY

b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir, y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.

c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.

d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.

e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.

f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjeras, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.

g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso.

Artículo 26.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios con caracteres claramente legibles.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Artículo 27.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, sus etiquetas, envases, empaques y las garantías, como también la publicidad y difusión de los mismos, deberá ser en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 28.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión

OFICIO DE LEY

de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 29.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley, el que estando obligado a rotular los bienes que produzca o expendá, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Artículo 30.- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente identificado, del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso.

Párrafo II

Promociones y ofertas

Artículo 31.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor en forma clara y precisa sobre las bases de la misma.

En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones y el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercadería que ella comprende, bastando al efecto que se indique expresamente que el ofrecimiento estará vigente hasta agotar la existencia de los respectivos productos. Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público la revocación, de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento.

Artículo 32.- Todo anuncio publicitario relativo a promociones comerciales deberá precisar la información necesaria para que los consumidores se enteren adecuadamente sobre los términos o condiciones de la promoción, así como de la forma de obtener su cumplimiento.

Artículo 33.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el inciso anterior el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado.

OFICIO DE LEY

Artículo 34.- Los concursos o promociones de productos deberán dar a la publicidad el monto y número específico de los premios materia de los concursos, como también el tiempo que durará la referida promoción, oferta, sorteos o entrega de premios. Será obligación del promotor o propietario del producto o servicio difundir por la misma vía los resultados de los concursos o promociones.

Párrafo III

De las Ventas a crédito

Artículo 35.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate.

b) La tasa de interés mensual vencida que se aplica, la que deberá quedar señalada en forma explícita en los documentos respectivos.

c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y

d) El monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Artículo 36.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

En todo caso, no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9° de la ley N° 18.010.

Capítulo IV

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 37.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se

OFICIO DE LEY

trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 38.- El prestador de un servicio, incluyendo el servicio de reparación, está obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, cuál es el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. Si así no lo hiciere, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño dentro de diez días hábiles, contados desde que se da término al servicio o reparación.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 39.- Los servicios técnicos, los prestadores de servicios y los artesanos podrán enajenar las especies que les sean entregadas en reparación cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha de otorgamiento del recibo de recepción del trabajo que describe la especie correspondiente.

El tribunal competente calificará en procedimiento breve y sumario la procedencia de la enajenación en los términos que siguen.

La enajenación deberá hacerse mediante subasta pública debidamente anunciada en medios de prensa de circulación nacional o local. El prestador de servicios deberá notificar, mediante carta certificada al o a los afectados su intención de enajenar, 30 días antes del vencimiento del plazo establecido en el inciso primero.

Del resultado de la enajenación, los prestadores de servicios o artesanos se pagarán del valor pactado de reparación y otros gastos que determine procedentes el tribunal. Las diferencias de dinero que se produzcan en favor del dueño de la especie serán entregadas a éste. En ningún caso se admitirán pretensiones que superen el valor de enajenación.

Artículo 40.- En los casos en que el proveedor sea un intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, el contrato deberá constar por escrito y en él se estipularán las características y atributos de los servicios, sus modalidades y condiciones, el precio de los mismos y la forma de pago.

OFICIO DE LEY

El proveedor responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Artículo 41.- En las prestaciones de servicios dirigidos al público en general, no se podrá establecer preferencia o discriminación arbitraria alguna respecto a los solicitantes, tales como selección de clientela, reserva de derecho de admisión u otras prácticas similares.

No obstante lo anterior, esta norma no se aplicará cuando existan causas justificadas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o que se funden expresamente en otras disposiciones legales y siempre que se informen previamente al público.

Artículo 42.- Los proveedores de servicios tendrán la obligación de consignar en la respectiva boleta o factura por los trabajos efectuados, las partes, repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado.

Artículo 43.- En caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio y sobre tarificación, en su caso, el consumidor tendrá derecho a ejercitar las acciones que contempla esta normativa, sin perjuicio de las que le conceda la que se aplica a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y de distribución de energía eléctrica y de gas.

Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, salvo los que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, este párrafo se aplicará en lo que no se oponga a disposiciones especiales que regulen a determinados bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

Artículo 45.- El proveedor de bienes deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

OFICIO DE LEY

En lo que se refiere a la prestación de servicios deberán adoptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.

Las obligaciones establecidas en los incisos anteriores sólo serán exigibles cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servicio Nacional del Consumidor. Este, por su parte, tras ponderar las circunstancias, deberá poner dicha situación en conocimiento de la respectiva autoridad competente. La autoridad competente, si la hubiere, o el Servicio Nacional del Consumidor en su caso, impondrá al público de tales peligros o riesgos a la mayor brevedad, sin perjuicio de su facultad para obligar a quienes provean el respectivo producto o servicio a que difundan esta información en los mismos términos utilizados en su promoción u oferta al público.

Artículo 47.- Comprobada la peligrosidad de un servicio o producto o la toxicidad de este último, en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Artículo 48.- En el supuesto contemplado en el artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

OFICIO DE LEY

TITULO IV

DE LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Párrafo I

Del avenimiento

Artículo 50.- Las materias de que trata la presente ley podrán ser sometidas a una audiencia de avenimiento, con exclusión de aquellas a que se refiere el Párrafo V del Título III.

Artículo 51.- El Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, estará facultado para citar, a solicitud de cualquiera de las partes, al consumidor o al proveedor según fuere el caso, a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación se efectuará por carta certificada dirigida al domicilio del reclamado.

El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

De dicha diligencia se levantará un acta que tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignen.

Tratándose de bienes que a la fecha de los hechos que se reclaman hubieren estado amparados por una garantía, el Juez de Policía Local respectivo deberá citar a la audiencia de avenimiento al otorgante de la garantía, si éste no fuere el reclamado.

Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 52.- El cumplimiento oportuno del acta de avenimiento extinguirá de pleno derecho la facultad del consumidor para perseguir la responsabilidad infraccional que procediere de la no observancia o infracción a las normas de la presente ley. Constando al juez el cumplimiento del avenimiento deberá absolver, sin más trámite, al presunto infractor.

El plazo para perseguir la responsabilidad del infractor se suspenderá durante el tiempo que medie entre la fecha del acta de avenimiento y el vencimiento de los plazos que se hayan acordado otorgar al infractor para cumplir las obligaciones que contraiga.

OFICIO DE LEY

Párrafo II

Del procedimiento judicial

Artículo 53.- De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

Artículo 54.- El procedimiento se sujetará al fijado en la ley N° 18.287, con las siguientes modificaciones:

a) El tribunal podrá desestimar de plano aquellas denuncias que no aparecieren revestidas de fundamento plausible.

b) Bastará con que las denuncias contengan la individualización del denunciante y del denunciado, una exposición de los hechos que se estiman constitutivos de la infracción, la circunstancia de estar el bien amparado por una garantía y el hecho de haberse o no ejecutado y las peticiones concretas que se someten a la decisión del tribunal.

c) En los juicios a que diere lugar la presente ley, las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal. Deberán comparecer patrocinadas por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión y constituir mandato judicial, en aquellos juicios en que se litigue sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a treinta unidades tributarias mensuales.

En los asuntos de cuantía indeterminada, se presumirá que el valor de lo disputado excede de treinta unidades tributarias mensuales.

En los procesos que se siguieren respecto de bienes amparados por una garantía se notificará siempre de la reclamación o denuncia, al otorgante de la garantía. Sin perjuicio de ello, quien otorgó la garantía podrá hacerse parte en cualquier etapa del proceso.

d) El juez apreciará la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica. Cuando se trate de bienes amparados por garantía podrá requerir informe a un servicio técnico.

OFICIO DE LEY

e) El tribunal podrá imponer como sanción, además, el decomiso de los bienes o productos que han sido materia de la infracción siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de bienes o productos riesgosos o peligrosos para la salud humana.

f) Si el denunciante obrare temeraria o maliciosamente, el tribunal aplicará una multa que no podrá ser inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 55.- El tribunal competente, de oficio o a petición de parte, cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados a ella lo ameriten, podrá disponer la suspensión de la publicidad que es materia de la denuncia. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

TITULO V

DE LOS ORGANISMOS REGULADORES

Párrafo I

Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Artículo 56.- El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción estará facultado para:

a) Dictar normas en materia de rotulación de productos.

b) Reglamentar la exhibición, información y publicidad de precios de productos y servicios.

c) Normar la obligación del proveedor de proporcionar al consumidor instrucciones escritas sobre el uso y conservación de sus productos e información sobre los riesgos que implique su utilización, sin perjuicio de las facultades que las normas vigentes le dan a otros organismos.

d) Fijar normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de las garantías que el fabricante o proveedor ofrece para sus productos o servicios.

OFICIO DE LEY

Para ejercer las facultades señaladas el Ministerio requerirá al Servicio Nacional del Consumidor o a otro organismo competente, los informes y proposiciones que estime convenientes.

Párrafo II

Del Servicio Nacional Del Consumidor

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 58.- Corresponde al Servicio Nacional del Consumidor velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor en su calidad de agente económico, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y datos que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial a que se refiere el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 59.- Para el logro de los objetivos señalados en los artículos precedentes, el Servicio Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y promover programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y grado de calidad, en conformidad con las normas vigentes;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo;

OFICIO DE LEY

e) Promover el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pudiendo denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en las causas que se promuevan, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 a 24 del Código de Procedimiento Civil, y

f) Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia.

Artículo 60.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 61.- Para el desempeño de sus funciones el Director Nacional tendrá las siguientes atribuciones especiales, además de las que les asigna a los Jefes de Servicio la ley Nº 18.575:

a) Proponer a las autoridades competentes las medidas o normas necesarias para cautelar los legítimos intereses de los consumidores.

b) Formalizar ante el tribunal competente la correspondiente denuncia por las infracciones a las normas de la presente ley y determinar los casos en que el Servicio actuará como parte cuando la denuncia ha sido presentada por particulares.

Igual facultad corresponderá a los Directores Regionales del Servicio en relación al territorio de su competencia.

c) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos sobre bienes muebles, corporales e incorporales, incluso aquellos que permitan enajenar y transferir el dominio.

d) Celebrar convenios de asistencia técnica con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas, para dar cumplimiento a las finalidades del Servicio.

Para el ejercicio de esta atribución el Director Nacional deberá requerir autorización previa al Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

e) Determinar la periodicidad de las publicaciones del Servicio, fijar sus precios y proporcionar sin cargo, en su caso, dichas publicaciones.

OFICIO DE LEY

f) Solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal.

Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de ellos al Servicio para su investigación y eventual denuncia.

Artículo 62.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por ley Nº 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor.

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación.

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades.

d) Los ingresos que perciba por los estudios y servicios a que se refiere la letra f) del artículo 59.

e) El producto de las ventas de las publicaciones que realice.

f) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley.

g) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

TITULO VI

FONDO DE PROMOCION DEL CONSUMIDOR

Artículo 63.- Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos

OFICIO DE LEY

y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 64.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por seis personas de reconocida trayectoria universitaria o profesional. Los consejeros serán designados por el Presidente de la República a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el Jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo.

Artículo 65.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

OFICIO DE LEY

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulen proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del Consejo, adoptados en cumplimiento a las disposiciones del presente artículo, se adoptarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º.-Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de noventa días a contar de la publicación de la presente ley, dicte el reglamento orgánico que fije la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor y señale las funciones que corresponderá a cada uno de sus órganos.

Artículo 2º.- La presente ley entrará en vigencia sesenta días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 3º.-Derógase la ley N° 18.223, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Artículo 4º.- Derógase el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor."

Me permito hacer presente a V.E. que los artículos 51 y 53 -incorporados en el segundo trámite reglamentario- fueron aprobados en particular con el voto conforme de 80 señores Diputados, de 115 en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Dios guarde a V.E.

ELIANA CARABALL MARTINEZ
Presidenta en ejercicio de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

2. Segundo Trámite Constitucional: Senado

2.1. Primer Informe Comisión de Economía.

Senado. Fecha 15 de marzo, 1995. Cuenta en Sesión 45, Legislatura 330.

BOLETIN N° 446-03
INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA,
recaído en el proyecto de ley, en segundo
trámite constitucional, relativo a los derechos de
los consumidores.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informaros el proyecto de ley de la referencia, en segundo trámite constitucional, iniciado en mensaje de S.E. el Presidente de la República.

Asistieron a las sesiones en que vuestra Comisión estudió el presente proyecto de ley, además de sus miembros, el H. Senador señor Arturo Alessandri Besa y los HH. Diputados señores Luis Valentín Ferrada Valenzuela y Aníbal Pérez Lobos.

En relación con esta iniciativa de ley, vuestra Comisión escuchó los planteamientos del señor Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Álvaro García Hurtado; del Jefe de la División Jurídico-Administrativa de dicha Secretaría de Estado, don Luis Sánchez Castellón; del señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Fernández Fredes; de la Confederación del Comercio Detallista, representada por su Presidente, don Nicolás Yazigi El-Nameh; de la Cámara Nacional de Comercio, representada por su asesor legal, don Francisco Arthur Errázuriz; de la Sociedad de Fomento Fabril, representada por los señores Jaime Alé Yarad y Rene Ayala Camacho; de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, representada por su Presidente, don Julián Morrison Howard-Rice; de la Asociación Nacional de Avisadores, representada por don Patricio Bellolio Rodríguez; del Instituto Libertad, representado por doña María Luisa Brahm Barril; del Instituto Libertad y Desarrollo, representado por don Hernán Burdiles Allende y don Pablo Kangiser Gómez; del Programa de Asesoría Legislativa, representado por don Fernando Atria Lemaitre; de la International

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Organization of Consumers Union, representada por don Luis Yáñez Pavez; de la Asociación de Consumidores de Valparaíso, representada por su Presidente, don Antonio Franco Guajardo; de la Organización de Consumidores y Usuarios, representada por su Directora, doña Nancy Muñoz Bravo, y de la Asociación de Consumidores de Chillan, representada por don Jorge Castillo Gajardo.

Durante la discusión de esta iniciativa, vuestra Comisión contó con la permanente asistencia y colaboración del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Fernández Fredes; del señor Jefe de la División Jurídico-Administrativa del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Luis Sánchez Castellón y del señor Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor, don Gastón Rauld Alvarez.

Cabe dejar constancia que el artículo 35 del texto que os proponemos, que corresponde al artículo 53 del texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, en cuanto dice relación con atribuciones de los Tribunales de Justicia, es materia de ley orgánica constitucional y debe ser aprobado con quórum especial, en conformidad con lo preceptuado por el artículo 74, en relación con el inciso segundo del artículo 63, de la Constitución Política de la República. Dicha disposición fue informada favorablemente, en su oportunidad, por la Excelentísima. Corte Suprema, por oficio N° 005080, de 29 de julio de 1991.

ANTECEDENTES

Para una adecuada comprensión de la iniciativa deben tenerse presentes los siguientes antecedentes:

A.- ANTECEDENTES JURÍDICOS

a.- Ley N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

b.- Decreto Supremo N° 511 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 27 de octubre de 1980, que fija el texto refundido, coordinado y sintetizado del decreto ley N° 211, de 1973, que determina normas para la defensa de la libre competencia.

c.- Ley N° 18.223, que establece normas de protección al consumidor y deroga el decreto ley N° 280, de 1974.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

d.- Decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, que aprueba la Ley Orgánica de la Dirección de Industria y Comercio. Cabe hacer presente que en la actualidad es la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor, conforme sustitución efectuada por el artículo 5° de la ley N° 18.959.

e.- Ley N° 18.287, que establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

f.- Ley N° 18.755, que establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero.

g.- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

h.- Ley N° 18.959, que modifica, interpreta y deroga normas que indica, sustituyendo la denominación "Dirección de Industria y Comercio" por "Servicio Nacional del Consumidor".

i.- Resolución 39/248, de 9 de abril de 1985, emitida por la Asamblea General de las Naciones Unidas, sobre protección al consumidor, ratificada, posteriormente, por el Consejo Económico y Social del mismo organismo, suscrita por nuestro país, que contiene orientaciones generales para dicha protección y solicita a los Estados miembros adoptar determinadas directrices como marco para la promulgación de leyes de protección a los consumidores, de acuerdo a las distintas realidades sociales y económicas de cada uno de ellos.

Las necesidades que las directrices procuran atender son las siguientes:

a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad;

b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;

c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;

d) La educación del consumidor;

e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor, y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

La cautela de las precitadas necesidades se traduce en la elaboración de las directrices mismas, que fundamentalmente se refieren a los siguientes temas:

- a) Seguridad física;
- b) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo;
- d) Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales;
- e) Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación;
- f) Programas de educación e información, y
- g) Medidas relativas a esferas concretas.

B.- ANTECEDENTES DE HECHO

a.- Mensaje de S.E. el Presidente de la República.

El Mensaje con que el Ejecutivo dio inicio a la tramitación del proyecto de ley en informe señaló que considera como responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores. A éstos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten un rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado.

Hace presente que la experiencia internacional en materia de derechos de los consumidores culminó con las directrices

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

impartidas en tal sentido por la resolución de la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, de 1985, suscrita por nuestro país.

Igualmente, sostiene que en una economía de mercado como la nuestra, es posible aseverar que la competencia es la que regula la relación entre proveedores y consumidores, y la que resguarda los intereses de estos últimos. No obstante, en la realidad los mercados distan mucho de ser perfectos y competitivos, especialmente porque la información, indispensable para que éstos funcionen en forma adecuada y se tomen las decisiones óptimas, tiene costos importantes.

Los principales contenidos del proyecto, de acuerdo al Mensaje, son los siguientes:

- Precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- Regular los contratos de adhesión a fin de evitar aquellas cláusulas que resulten abusivas para el consumidor.
- Cautelar el derecho a la información del consumidor, normando a tal efecto la publicidad.
- Garantizar el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios que se ofrezcan estén exentos de riesgos para la salud y seguridad de éstos.
- Facilitar el acceso de los consumidores a la justicia, estableciendo una instancia de avenimiento, ante el Juez de Policía Local del domicilio del reclamado.
- Determinar con claridad las funciones y competencias de la autoridad administrativa en la materia.

b.- Tramitación en la Cámara de Diputados.

La iniciativa originada en Mensaje N° 187-322, de S.E. el Presidente de la República, de 19 de agosto de 1991, comenzó su tramitación en la Sesión 32, ordinaria de 21 de agosto de 1991, de la H. Cámara de Diputados, disponiendo la Sala de dicha Corporación la remisión del proyecto a su Comisión de Economía y a la Excma. Corte Suprema.

Se ofició a la Excma. Corte Suprema para que informara -conforme a lo dispuesto por el artículo 74 de la Constitución

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Política-, el artículo 44 del proyecto, disposición que entrega competencia a los juzgados de policía local para conocer de las infracciones a esta ley y que, en consecuencia, alteraría la organización y atribuciones del Poder Judicial.

Al respecto ese tribunal expresó no tener reparos de fondo, sugiriendo solamente darle una nueva redacción, en el sentido de que el Juez de Policía Local competente sea el del territorio jurisdiccional en que se cometió la infracción pertinente.

La H. Cámara de Diputados discutió el proyecto de ley por espacio de dos años efectuando un tratamiento detenido de sus materias.

La iniciativa legal en comento fue informada por las Comisiones de Economía, Fomento y Desarrollo, y de Hacienda, remitiéndose para su estudio, en segundo trámite constitucional, al H. Senado de la República con fecha 3 de agosto de 1993.

Las principales innovaciones incorporadas al proyecto original durante su primer trámite constitucional se refieren a lo siguiente:

- Incluir a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial, como organismos asesores de los consumidores ante las autoridades administrativas en todo lo que dice relación con el ejercicio y defensa de sus derechos en relación a los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

- Establecer como infracción a la ley la entrega por parte del proveedor, sin consentimiento del consumidor o de manera habitual, de vales, fichas o mercancías como saldo a favor de éste, en lugar de moneda de curso legal.

- Facultar a los establecimientos comerciales o de servicios para establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas u ofendan su dignidad o pudor.

- Exigir, no sólo para los contratos de adhesión, la obligación de que sean redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, y fácilmente legibles. Asimismo, disponer que todas sus cláusulas estén escritas en letras del mismo tamaño y características, y contemplar una serie de nuevas disposiciones relativas a los contratos.

- Autorizar al juez para ampliar, en caso de reincidencia, al doble la multa que se imponga por las infracciones a esta ley.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

- Liberar al anunciante de la obligación de presentar evidencias satisfactorias que sustenten sus afirmaciones sobre las características, propiedades y cualidades de los bienes o servicios contenidos en sus anuncios, en las controversias que se susciten por infracciones a la ley.

- Incorporar la obligación del proveedor de bienes o servicios de respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

- Facultar a los servicios técnicos, prestadores de servicios y a los artesanos para enajenar las especies que les sean entregadas en reparación cuando no sean retiradas en el plazo de un año, contado desde la fecha de otorgamiento del recibo de recepción del trabajo que describe la especie correspondiente.

- Señalar que en las prestaciones de servicios dirigidas al público en general estará prohibido establecer preferencia o discriminación arbitraria con respecto a los solicitantes.

- Obligar a los proveedores de servicios a consignar en la boleta o factura de los trabajos efectuados, las partes repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado.

- Eliminar el derecho de los consumidores a gozar de privilegio de pobreza en los litigios que conozcan los Juzgados de Policía Local de conformidad a esta ley.

- Incorporar dos nuevas atribuciones del Director del Servicio Nacional del Consumidor, agregando nuevas fuentes patrimoniales a este Servicio.

- Agregar un título sexto que se refiere al Fondo de Promoción del Consumidor, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, y de educación e información al consumidor, que se asignen mediante concurso público.

- Prorrogar la entrada en vigencia de la ley, para sesenta días después de su publicación.

DISCUSIÓN GENERAL

Vuestra Comisión tuvo presentes las opiniones relativas a la iniciativa en informe vertidas por representantes del Ejecutivo y del sector privado, que se resumen, en lo fundamental, a continuación.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En el seno de vuestra Comisión, el señor Ministro de Economía, don Álvaro García Hurtado, expuso su opinión respecto a la importancia de legislar sobre los derechos de los consumidores.

Inició su exposición señalando que la iniciativa pretende suplir vacíos existentes en la legislación vigente sobre la materia, incorporando elementos de responsabilidad a los actos de producción y distribución de bienes efectuados por empresarios o comerciantes y de prevención de eventuales infracciones, a fin de impedir procesos judiciales, engorrosos y lentos, lo que normalmente redundaría en que el consumidor que se sienta afectado no efectúe la pertinente reclamación y, consecuentemente, quien incurre en falta no sufra ninguna forma de castigo.

Indicó que la ley N° 18.223, que establece normas de protección al consumidor y que se encuentra actualmente vigente, resulta insuficiente, toda vez que su carácter exclusivamente punitivo se aleja de los derroteros seguidos por la legislación moderna sobre el particular, la que pone el acento en la prevención y en el reconocimiento por parte de los restantes miembros del tejido social de los derechos de quienes asumen el rol de consumidores en las relaciones de mercado.

Finalizó su exposición haciendo presente que el proyecto pretende proporcionar un marco legal que consagre expresamente los derechos de los consumidores y la forma de ejercerlos eficazmente, así como mecanismos que faciliten un rol activo en una economía de mercado, para impedir abusos que pudieran derivarse de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado.

Posteriormente, el Jefe de la División Jurídico-Administrativa del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Luis Sánchez Castellón, señaló que la aprobación del proyecto en informe constituiría un avance en la legislación chilena vigente, adecuándola a las características de una economía globalizada, de una economía que se está internacionalizando masivamente, como la chilena, donde el libre juego de los factores del mercado es el agente que impulsa el desarrollo económico y el crecimiento de la economía.

Señaló que se trata de ir creando normas jurídicas que no entraben la actividad comercial, sino que la faciliten, la fortalezcan y refuercen al mismo tiempo al mercado como asignador de recursos. Hizo presente que lo que se pretende con este proyecto de ley es introducir una normativa que modernice nuestro sistema legislativo en un ámbito tan importante para las personas como es el ámbito de las relaciones de consumo. Indicó que en este proyecto de ley se regulan instituciones que no existen en

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

nuestro Derecho Civil ni en nuestro Derecho Comercial tradicional, como, por ejemplo, el establecimiento de un marco normativo mínimo para la publicidad comercial, factor fundamental en las economías modernas de mercado. No se concibe una economía de mercado sin una fuerte presencia de la publicidad como factor que alimente y estimule las acciones de consumo. En nuestro derecho no existen normas que establezcan un marco de acción para la publicidad comercial, aún cuando existe una amplia convicción de que la publicidad, cuando es engañosa, derechamente falsa o inductiva del error del consumidor, puede, en este caso, afectar no solamente intereses personales o individuales de los consumidores, sino los intereses colectivos de la sociedad.

Además de la materia recién señalada, refirió que también es una novedad en nuestra legislación el establecimiento del principio de que los productos o servicios que se transan en el mercado deben estar exentos de riesgos para el consumidor. El tema de la seguridad en el consumo es un tema recurrente hoy, no sólo en Chile, sino que en todo el mundo, y ésta es una materia respecto de la cual tampoco hay normas específicas. Si bien existen disposiciones en el Código Sanitario o preceptos en algunos otros cuerpos legales específicos como podrían ser la ley eléctrica o la ley del gas, respecto a ese tipo de servicios que pueden entrañar un riesgo, no está en nuestro Derecho recogido el principio general de que los productos o servicios que se ofrecen en el mercado deben estar exentos de riesgos para el consumidor y lo que la ley hace, desde este punto de vista, no es introducir mayor maraña administrativa, sino que simplemente establecer un principio general mediante el cual se reconoce el derecho a la información previa que deben tener los consumidores, en relación con el riesgo potencial de los productos que se venden en el mercado o subsidiariamente, en el caso de que un producto sea introducido en el mercado y entrañe un riesgo no previsto originalmente por el productor, la obligación correlativa para el productor o distribuidor de poner en conocimiento de los consumidores y de la autoridad competente aquellos riesgos ocultos o no previstos originalmente.

Continuó su exposición, señalando que la iniciativa no sólo busca establecer un cuadro, un marco normativo adecuado a las características de una economía social de mercado, sino que busca sobre todo fortalecer el rol activo que deben cumplir los consumidores en una economía de mercado, ya que no se puede entender al consumidor como un sujeto pasivo, y dejar claramente establecido que el Estado juega un rol subsidiario en la materia y no un rol principal. De hecho, se establecen las normas y un marco de acción al SERNAC, que precisan con claridad su carácter de servicio informador, orientador y educador de los distintos actores económicos con especialidad en los consumidores.

Agregó que el proyecto de ley también tiene dentro de sus objetivos el simplificar el procedimiento judicial, introduciendo la idea

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

de la conciliación prejudicial como un mecanismo idóneo para resolver los conflictos de consumo de baja cuantía, sin necesidad de exponer a las partes a un conflicto sometido a un procedimiento ordinario. Este es un elemento nuevo que introduce el proyecto y que tiene además el factor de estimular una sana relación entre productores o distribuidores y consumidores, en la medida en que el avenimiento de las partes justamente extingue la responsabilidad infraccional en la que podría haber incurrido el productor o distribuidor al celebrar el acto de consumo o el acto de comercio. Asimismo, se sanciona la informalidad, en la medida que ningún consumidor podrá invocar la protección de la ley si no puede demostrar ante la autoridad competente, en este caso un tribunal de justicia, que efectivamente celebró un acto y tiene los documentos para respaldar el acto de consumo que ha celebrado.

Finalizó su exposición observando que, en definitiva, el proyecto de ley establece un principio que no sólo contribuye a la formalización de la economía, sino que también a educar correctamente a los consumidores, al incentivarlos a comprar en el comercio establecido, porque los derechos que la ley les reconoce sólo podrán hacerse efectivos ante un tribunal de justicia, si el consumidor tiene los documentos que respalden la celebración del acto de consumo, esto es una boleta de compraventa o un documento equivalente.

A continuación, el señor Francisco Fernández Fredes, Director del Servicio Nacional del Consumidor, hizo presente que la ley N° 18.223, que establece normas sobre protección al consumidor es una ley de índole punitiva, es decir configura faltas, transgresiones a los intereses de los consumidores, porque no define derechos. Habría que inferir de las descripciones de cada uno de los tipos que hace esta ley de cuál es el derecho tutelado detrás de esa norma.

En cambio, en este proyecto de ley no se enfatiza la penalidad, lo que predomina es la dimensión preventiva, ya que no es el ámbito penal el que mejor tutela los intereses del consumidor, sino la dimensión civil de reparación oportuna y expedita del daño referencia! causado. En cambio en la legislación de la ley N° 18.223, puesto que se trata de una ley penal, la responsabilidad civil es consecuencial a la responsabilidad penal, tiene que imponerse primero la infracción y a partir de eso es que surge el derecho del consumidor a obtener reparación. La presente iniciativa, siguiendo la tendencia universal en la materia, prioriza y centra su atención en un efectivo y rápido cumplimiento de la responsabilidad civil.

Definió que hoy en día el consumidor, en el caso de un producto defectuoso, por ejemplo, tendría que recurrir a las normas del Código Civil, lo que implicaría una cuestión de larga tramitación y como quiera que muchas veces, las afectaciones patrimoniales no son de mucha monta, pero sí adquieren importancia

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

social por su ocurrencia o por la implicancia de muchas personas que pueden llegar a comprar un producto defectuoso o inseguro, lo que interesa es que haya una forma rápida de resolverlas y sin que le signifique mucho engorro ni gravamen al consumidor.

Asimismo, expresó que la ley N° 18.223 y el Código Civil no dan cuenta de una situación que es la de la iniquidad a que pueden conducir las cláusulas desproporcionadas de los contratos de adhesión. Los contratos en el mundo del consumo son contratos de celebración masiva, bajo condiciones estandarizadas, la empresa predefine las condiciones bajo las cuales vende o presta el servicio y el consumidor, para celebrar su contrato, no puede discutir su contenido.

Entonces esto se va diferenciando nítidamente de los supuestos en que discurrió el Código Civil, con una economía en pequeña escala como la que había en el siglo pasado, en que el que vendía y el que compraba podían negociar.

Por tanto, cuando en esos contratos de adhesión se incluyen cláusulas que pueden ser leoninas o desproporcionadas al consumidor, cuestión que ocurre en la práctica, la normativa del Código Civil no resuelve esa restricción, porque supone que hay un acuerdo libre entre las partes. Por otra parte, la ley N° 18.223 tampoco resuelve esta desproporción.

Señaló, finalmente, que esas son las situaciones a las que apunta una legislación como ésta; ese es el sentido preventivo y ese es el sentido complementario de una legislación que, en un caso, es punitiva y represiva en términos pecuniarios, como la ley N° 18.223; y, en otro caso, es una legislación de más de un siglo de vigencia, que discurre sobre supuestos que son aplicables al derecho privado común, pero que no dan cuenta de la naturaleza masiva que tienen hoy día la producción y el consumo.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE AVISADORES

En relación al proyecto referido, don Patricio Bellolio Rodríguez, representante de la Asociación Nacional de Avisadores, estima necesario dejar establecida su opinión, sobre distintos aspectos del mismo.

Como consideración general y previa al análisis de los preceptos respectivos del proyecto de ley, cabe formular algunas reflexiones en torno a los principios, valores y libertades, que se ven alcanzados por sus normas. En efecto, ANDA cree y comparte firmemente el

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

derecho a la libertad de emprender en materia económica, expresión sustantiva y fundante de la economía social de mercado.

Asimismo, esta entidad es firme partidaria del derecho a la libre expresión comercial, que comprende a la publicitaria, como garantía insustituible para una adecuada, oportuna y veraz información de las personas que acceden a los bienes y servicios que el mercado ofrece.

En este orden de ideas, a su juicio, el proyecto de ley aludido, representa, por sus amplios alcances, un retroceso en el cabal ejercicio de los principios y libertades reseñadas, según se desprende del análisis de su normativa.

De lo expuesto, no debe entenderse que esta Asociación es contraria a la regulación jurídica que resguarde los intereses de los consumidores, sino que por el contrario, ya que en el contexto de una economía social de mercado es conveniente que existan normas objetivas que regulen el comportamiento de los agentes que intervienen en la distribución y venta de bienes o en la prestación de servicios. No obstante, dicha regulación no debe tener un carácter extensivo, debiendo limitarse a los casos que constituyan situaciones evidentes de fraude o engaño en perjuicio del consumidor, cuya tipificación y sanción debe establecer la ley.

En tal sentido, una revisión de la actual legislación sobre la materia, contenida en la ley 18.233, resultaría suficiente, pues permitiría incorporarle las modificaciones y actualizaciones que la perfeccionan.

Excluidos los casos de fraude y engaño, la madurez de los consumidores chilenos, probada a diario, en la capacidad de seleccionar los productos y servicios que en el marco de la libre competencia comercial se le ofrecen, es suficiente resguardo frente a eventuales distorsiones o abusos.

Por otra parte, cabe señalar la ausencia de normas que promuevan sistemas o mecanismos de autorregulación que auspicien un ejercicio responsable de las actividades del quehacer de la expresión comercial.

Un buen ejemplo de lo anteriormente expuesto, es la existencia del Consejo de Autorregulación Publicitaria en donde participan, entre otros, la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), las Agencias de Publicidad (ACHAP); los Medios escritos (ANP); los Radiodifusores de Chile (ARCHI).

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Además, la Asociación estima impropio la creación del Fondo de Promoción del Consumidor, toda vez que las funciones que se le encomienda, se superponen con las que constituyen la razón de ser del Servicio Nacional del Consumidor, generándose una dualidad en dos instancias de corte estatal, con la consiguiente complejidad burocrática y de costos para el erario nacional.

Agrega que si se mantuviere el fondo aludido, la integración del Consejo de Administración debe contemplar una configuración representativa de los distintos actores y agentes que intervienen en los procesos de producción, distribución, publicidad y comercialización de bienes y servicios, tales como agrupaciones gremiales, profesionales, empresarios, publicistas, etc., cuyo aporte a los objetivos del fondo resultaría de indudable valor, dando con ello equidad, transparencia e independencia de juicio.

Finalmente, y como comentario general sobre los procedimientos de corte judicial que el proyecto de ley establece, esta Asociación manifiesta que en lo que concierne a las eventuales faltas que en materia publicitaria se tipifican, debe privilegiar la autorregulación, como el procedimiento más expedito para cautelar efectivamente que la publicidad de bienes y servicios sea veraz, oportuna y honesta.

INTERNATIONAL ORGANIZATION OF CONSUMERS UNION OFICINA REGIONAL PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE

En relación con la iniciativa legal en estudio, don Luis Yáñez Pavez, representante de la International Organization of Consumers Union, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, expresó que con su presentación el Estado Chileno reconoce la necesidad de legislar para proteger los derechos de los consumidores. Esta es una normativa tutelar o de protección y no otra cosa. Desde esta perspectiva hay entonces que entender las críticas que se hacen al proyecto.

1.-Norma de Orden Público

Expresó que cree necesario que el Proyecto señale en forma explícita como lo hace el Código Brasileño de Defensa del Consumidor y la Ley Mexicana, que estas disposiciones tienen el carácter de "normas de orden público" ya que de este modo se salvaguardan de una forma más eficaz los derechos de los consumidores.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

2.- Derechos de los consumidores

Cree que es necesario que este proyecto establezca dentro de los derechos de los consumidores el derecho a organizarse.

Es indispensable que las organizaciones que tengan la representación de los consumidores sean efectivamente organizaciones que éstos se dan, en función de sus propios intereses.

Señaló que es evidente que las Juntas de Vecinos no son las más idóneas para representar a los consumidores.

Agregó que al no reconocer la ley el derecho de los consumidores a organizarse, y menos a que las organizaciones que de hecho se den los pueden representar en juicio, queda un gran ámbito de legítimos intereses sin protección legal como son los llamados intereses colectivos y difusos.

A este respecto hizo presente que el Código Brasileño de Defensa al Consumidor en su artículo 81 define los intereses colectivos como aquellos "supraindividuales de naturaleza indivisible de que sea titular un grupo o categoría de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica base" y como intereses difusos los "supraindividuales de naturaleza indivisible de que sean titulares personas indeterminadas y ligadas por circunstancias de hecho".

3.- Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos.

Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan.

La legislación comparada consagra normas generales, con carácter residual que atrapan todas aquellas cláusulas que aunque el legislador no previó específicamente abusivas, lo sean de acuerdo a la apreciación judicial posterior.

4.- Responsabilidad por incumplimiento

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

A este respecto, indicó que debe establecerse la posibilidad de una reparación rápida y oportuna, para lo cual el proyecto debe contemplar normas que efectivamente aseguren los derechos de los consumidores en este aspecto y que no produzcan dilación que perjudiquen a los consumidores.

5.- Información, publicidad y garantías contractuales

En este aspecto el proyecto no es el adecuado para cautelar los derechos de los consumidores ya que no define lo que es la publicidad engañosa ni se sanciona la publicidad abusiva.

A su juicio, es indispensable definir, al menos, lo que es la "publicidad engañosa" descargando de esta definición todos los aspectos subjetivos relativos a la intención de los anunciantes, y sancionar la publicidad abusiva que es toda aquella publicidad que es discriminatoria de cualquier naturaleza ya sea sexual, racial, etc.; la que incite a la violencia, explote el miedo, o se aproveche de la falta de madurez de los menores de edad, infrinja valores ambientales, o que sea capaz de inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

También estimó necesario consagrar legislativamente el principio de la inversión de la carga probatoria en materia de publicidad.

Es decir el anunciante es quien debe probar la veracidad de su anuncio y no el consumidor el que tiene que probar la falsedad de las afirmaciones.

Hay dos razones fundamentales:

1.- El único favorecido con las ventajas económicas que traerá el mensaje publicitario es el anunciante.

2.- El anunciante es el titular de los conocimientos relativos al producto.

6.- Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Expresó, además, que hay que darle la facultad a la autoridad competente para que ordene el retiro inmediato de los bienes del mercado y agregar una norma que disponga que las patentes, permisos,

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

licencias u otras autorizaciones otorgadas por el Estado a productores de bienes o servicios, para la investigación, desarrollo o comercialización de éstos, en ningún caso eximirán de la responsabilidad por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados a los consumidores que sean de cargo de los productores, proveedores, importadores, distribuidores o vendedores del bien o servicio.

7.- De la solución de controversias

Por último, y a fin de garantizar un procedimiento fácil y expedito a los consumidores para obtener justicia, propone una forma especial de representación para efectos de facilitar al consumidor la ratificación en el caso de querer intentar acciones derivadas de una ley de esta naturaleza.

ASOCIACIÓN CHILENA DE AGENCIAS DE PUBLICIDAD

El señor Julián Morrison Howard-Rice, en representación de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, inició su exposición refiriéndose al artículo 1° N° 4 del Proyecto de Ley de Derechos del Consumidor, disposición que define el concepto de publicidad, señalando como tal "La comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio".

En los términos en que actualmente está redactada la ley, agregó, todos los grandes anunciantes de este país, que son los empresarios e impulsores de la producción, del comercio y la economía nacional, quedan insertos en la misma regulación que el pequeño comercio de barrio, el vendedor callejero o el feriante que anuncia su mercadería con un cartón, o a viva voz, sin control o reglamentación sanitaria, legal o ética alguna.

Al respecto la ACHAP considera absolutamente necesario se eliminen de esta ley a todas las campañas publicitarias masivas en medios de comunicación social, ya que éstas se encuentran de hecho sujetas al estricto control de auto-regulación de la Corporación Nacional de Auto-Regulación, CONAR.

Fundamentó su desacuerdo, desarrollando 5 puntos esenciales que demostrarían que la publicidad seria, profesional y auto-regulada no necesita más regulación que la ya existente.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

1.- El consumidor es el rey del mercado.

El proyecto de ley en discusión, parte del supuesto que el consumidor es una persona discapacitada; completamente incapaz de discernir, calificar, decidir o comparar los diversos productos o servicios que se le ofrecen.

Por el contrario, para los publicistas, el éxito de su gestión está basado en el respeto al consumidor. Porque consumidores son todos, los hijos, los padres, los amigos y cada uno de ellos.

El consumidor de hoy, lejos de ser una persona sin discernimiento, es una persona muy hábil y bien informada, extremadamente cuidadosa de su dinero y de la calidad de los bienes que compra.

Para los publicistas, el consumidor no es una persona débil y desprotegida, sino el personaje más importante y poderoso del mercado, ya que de él depende el éxito o fracaso del negocio y el éxito o fracaso de la gestión productiva de sus clientes, los anunciantes.

2.- La verdad es el ingrediente principal de todo producto o servicio que se publicita en medios masivos de comunicación social

El rol de la publicidad es entregar al consumidor toda la información posible que le ayude a elegir, comparar y seleccionar lo que a él más le conviene, de acuerdo a sus necesidades.

La mentira o el engaño al consumidor respecto a la calidad o ingredientes de un producto, es la forma más rápida para conseguir un fracaso comercial: el consumidor compra el producto una vez y -si el producto no cumple con lo que él esperaba- no vuelve a comprarlo nunca más.

Con ello, no sólo fracasa la venta del producto, sino que también se desprestigia la marca y el fabricante.

Y esto lo saben muy bien los avisadores: la imagen de marca es uno de los activos más importantes en su negocio y, por razones obvias, se preocupan de cuidarla muy bien.

3.- La CONAR, Corporación Nacional de Autorregulación, constituye la mejor defensa del consumidor.

CONAR es un organismo profesional, activo e interesado, cuyo único objetivo es velar por los beneficios y derechos del consumidor. Está integrado por todos los miembros de la ACHAP (Asociación

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Chilena de Agencias de Publicidad), de la ANDA (Asociación Nacional de Avisadores), de la ANAP (Asociación Nacional de la Prensa), de la ARCHI (Asociación de Radiodifusores de Chile) y de ANATEL (Asociación Nacional de Canales de Televisión).

El equipo de CONAR trabaja en base a un Código de Ética Profesional sumamente estricto, que avala la honestidad, profesionalismo y objetividad del trabajo de comunicación hacia el consumidor, y actúa de la siguiente manera:

- Se recibe el reclamo.- Este reclamo puede ser presentado por un consumidor individual, por una comunidad o grupo de personas, por un competidor afectado o por parte del mismo CONAR actuando ex-oficio en su calidad de fiscalizador.
- Se efectúa la entrega de pruebas que son analizadas por el abogado de la CONAR.
- La directiva de CONAR emite su fallo.

Este fallo tiene sólo 3 alternativas:

- No hay falta.
- Hay leve falta y debe modificarse un aviso, una etiqueta o un comercial.
- Hay falta grave y se suspende de inmediato la publicidad de todos los medios de comunicación.

Como prueba de la eficiencia, rapidez y profesionalismo con que actúa este organismo profesional de auto-regulación, se puede informar que de 166 casos que se han presentado al CONAR desde su creación, se cuenta con 164 casos solucionados.

La Asociación Chilena de Agencias de Publicidad cree que las cifras y la rapidez con que estos casos fueron solucionados, hablan por sí solos sobre el respeto a los derechos del consumidor.

4.- Ineficacia del control estatal

Sostiene que toda regulación publicitaria, además de ineficaz, sólo constituirá una imagen de control que en la práctica no se ejercerá y, lo que es más grave, hará desaparecer los sistemas de autocontrol. La experiencia así lo demuestra. En la época en que la ética profesional estaba

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

entregada a los Colegios de la Orden, las reclamaciones eran numerosas. Se traspasó esta actividad a los Tribunales Ordinarios con resultado de una disminución prácticamente total. Son escasísimas las infracciones a la Ética Profesional que conocen los Tribunales Ordinarios.

5.- Los Jueces de Policía Local no tienen capacitación profesional ni tiempo para juzgar las campañas publicitarias en medios masivos

Si bien los Jueces de Policía Local cuentan con todo el respeto de esta Asociación por la labor que desarrollan, ellos no son expertos en comunicación social ni cuentan con todos los conocimientos técnicos y profesionales necesarios para evaluar si un mensaje publicitario atenta o no contra los derechos del consumidor.

Por otra parte, tampoco cuentan con la infraestructura eficiente que se requiere para actuar con celeridad. La mayoría de las campañas publicitarias son diseñadas por períodos muy cortos y específicos de duración, que no soportarían la dilación de la justicia tradicional.

El representante de ACHAP finalizó su exposición manifestando que tanto a los legisladores como a los comunicadores les motiva un mismo objetivo: el bien común que a su vez depende del desarrollo y crecimiento de la nación. Señalan que esto último es justamente lo que los comunicadores quieren resguardar, solicitando agregar una frase al final del Artículo 1º Nº 4 de la ley en discusión, de modo que se lea así: "PUBLICIDAD: La comunicación que el proveedor dirige al público para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio, excluyéndose las campañas publicitarias realizadas en medios masivos de comunicación social ya sujetas al sistema de auto-regulación".

INSTITUTO LIBERTAD Y DESARROLLO

Como punto de partida, los señores Hernán Burdiles Allende y don Pablo Kangiser Gómez, representantes del Instituto Libertad y Desarrollo, señalaron que no es necesario sustituir la legislación vigente sobre el tema, por el proyecto en análisis. Ello no significa desconocer el trabajo realizado con .SERNAC, en cuanto a modificaciones parciales de algunos artículos del texto que se discute.

Entre las principales razones para señalar lo anterior, resalta la concepción general de la proposición del Ejecutivo que, partiendo de la existencia de conductas reprobables, opta por establecer condiciones bastante específicas y rígidas en que actividades comerciales desarrolladas

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

libremente por los particulares, deberían ser realizadas, en lugar de limitarse a establecer las conductas que se desea reprimir y sus sanciones.

Lo anterior restringe la competencia existente en los mercados afectados por sus normas, mecanismo básico para fortalecer la protección de los consumidores.

Las atribuciones concedidas a organismos públicos, unidas a las restricciones aplicadas al desarrollo de las actividades y prácticas comerciales, pueden transformarse en un incentivo para el surgimiento de nuevas prácticas informales o incluso formales, destinadas a evitar, legítimamente, las rigideces introducidas por este proyecto. Tal es el caso de lo referido a los contratos de adhesión y a la prestación de servicios de reparación.

Por otra parte, se estima que la iniciativa genera una duplicación de atribuciones de organismos públicos y una superposición de normas que dificultan y hacen más confuso el adecuado ejercicio de los derechos de personas y empresas.

Por último, diversas personas e instituciones han manifestado su temor respecto de la posible utilización política de recursos públicos y de organizaciones representativas de los consumidores, de incluirse en este proyecto determinadas facultades para las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos o de las llamadas Asociaciones de Consumidores. El análisis del tema es concordante con estas aprensiones, lo que lleva a este Instituto a rechazar tales iniciativas.

Los temas que merecieron mayores reparos a los representantes de este Instituto fueron los siguientes:

1.- Limitaciones a los Derechos de los Consumidores

Aclarando que al referirse a las limitaciones a los derechos de los consumidores no están haciendo un análisis propiamente jurídico, la redacción del proyecto pareciera tender a limitar una de las fuentes básicas de protección del consumidor cual es su propia experiencia, lo que incluye, por ejemplo, el derecho a equivocarse.

Igualmente, al restringir la libertad de contratación, queda implícito que es más valorado intentar evitar que las personas sean engañadas, en lugar que sean ellas las que desarrollen su capacidad de negociación.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Lo anterior se manifiesta en las siguientes disposiciones, entre otras:

- La que señala que los derechos que confiere al consumidor no son renunciables.
- La que establece que el consumidor tiene derecho al cambio o devolución de bienes. Ello limita las formas de resolver las diferencias o problemas que se enfrenten entre consumidor y proveedor.
- La que dispone que en los contratos de adhesión, el consumidor no puede pactar cláusulas que le permitan a él o a su proveedor resolver a su solo arbitrio tales contratos.

2.- Contratos de Adhesión

El principal problema que se percibe en las restricciones aplicables a estos contratos es que, mediante simples modificaciones a los formatos hasta ahora utilizados, tales restricciones quedarían anuladas. Para ello bastará que se incluyan cláusulas que, sin tener mayor incidencia en el fondo de lo pactado, dejen espacio para que el consumidor establezca aspectos formales del contrato según sus preferencias, con lo que lo pactado ya no sería tan claramente una imposición unilateral del proveedor.

Por otra parte, las exigencias o especificaciones que se proponen tienden a superponerse o contradecir aquellas que, conforme a la respectiva legislación, aplican desde hace largo tiempo organismos tales como las Superintendencias de Bancos, Seguros, ISAPRES o A.F.P.. Tal superposición incluso generaría conflictos para determinar la legalidad de contratos que sólo pueden comercializarse una vez aprobados por estas instituciones, pero no satisfagan requisitos de esta ley.

3.- Normas sobre Información y Publicidad

Las normas propuestas tienen dos características:

- 1º) Restringen la libertad de informar y publicitar, encareciendo su generación;
- 2º) Presumen que los consumidores están necesitando se les informe de una cierta forma y no de otras que puedan obtener al margen de lo que hagan los proveedores;

El efecto de lo anterior, aunque aparentemente imperceptible o irrelevante, es que se incentiva a crear otras formas de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

informar o informarse, más ineficientes y que no se utilizarán en ausencia de estas restricciones.

La causa está en la concepción dada a la publicidad, en cuanto a ser un medio para distorsionar las decisiones de los consumidores, en lugar de considerarla principalmente como un medio de información, entre otros.

4.- Ventas a Crédito

El proveedor queda obligado a informar la tasa de interés mensual y vencida de las ventas a crédito, además de dejarla establecida explícitamente en los documentos respectivos. Junto con lo anterior, se debe establecer el número de cuotas, su monto y periodicidad.

Aquí surgen tres inconvenientes principales:

1º) Se asume que tanto nuestros consumidores como nuestros comerciantes, saben lo que es el interés vencido y, además, que saben calcularlo;

2º) Se asume que las ventas a crédito se formalizan mediante documentos escritos; y,

3º) No queda claro que la redacción adoptada permita que se mantenga la práctica de número de cuotas "a gusto del consumidor", al igual que su monto; así como tampoco es claro que la tasa de interés a aplicar pueda ser variable.

5.- Servicios de Reparación

Para las reparaciones, se establece como obligatorio especificar los repuestos empleados y su valor. Se estima por el Instituto Libertad y Desarrollo, que para una proporción muy alta de estas transacciones esto no se aplicaría dada la informalidad con que son pactadas. Algo similar sucedería con aquellos casos en que se utilicen piezas usadas, cuyo precio no siempre es fácil de determinar.

Adicionalmente, esto obliga a proporcionar información que no agrega una utilidad para efectos del costo para el consumidor de tales reparaciones, pero podría servir para sus competidores y, así, dar lugar a distorsiones en la información que se consigne en los documentos.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Lo probable es que, finalmente, esta obligación será cumplida de alguna manera formal, pero sin agregar información que permita al consumidor verificar si el precio cobrado es razonable o no.

6.- Asociaciones de Consumidores y/o rol de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos

Respecto a este punto se indicó lo siguiente:

a) La historia de otros países enseña que estas organizaciones exhiben una acción y un financiamiento altamente variables, por lo que su actividad, cuando subsiste, termina, en muchas ocasiones, respondiendo a los intereses de otros sectores organizados que desean obtener, solapadamente, algún grado de protección a sus propias actividades (comerciales y/o políticas).

b) La participación activa de las personas en estas organizaciones encierra un cierto costo (monetario y no monetario), a cambio del cual se espera obtener algún beneficio (monetario o no), de modo que si estas entidades no se crean en forma natural, puede estimarse que ello obedece a que los potenciales interesados no creen que justifique el esfuerzo.

c) Para el consumidor, cualquiera sea su nivel de ingresos, es más atractivo integrarse a otras organizaciones en las cuales pueda mejorar sus ingresos para aumentar su consumo.

Lo señalado permite explicarse por qué este tipo de organizaciones son tan poco habituales, más aún si, como ya se señaló, la libertad de asociación existente en el país no entraba para nada su espontáneo surgimiento. Igualmente, permite dar una base realista a la preocupación respecto al rol y utilización eminentemente políticos que se les podría dar.

Por último, el que no se incluyan en esta ley, aparentemente no impide que con el resto del ordenamiento legal se formen de todos modos, si es que así lo quieren quienes estén interesados en ello.

7.- Fondo de Promoción del Consumidor

Las razones señaladas para rechazar el tema de las asociaciones de consumidores son extensibles a este Fondo.

A ello se agrega no sólo la informalidad con que está concebida la operatoria del Fondo, sino, especialmente las actividades que pretende financiar, las que, de ser útiles deberían tener algún valor y, por lo

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

mismo, perfectamente pueden ser efectuadas por el sector privado, sin necesidad alguna de subsidios fiscales.

Adicionalmente, existen consideraciones macroeconómicas respecto de política fiscal, que tampoco hacen recomendable este tipo de rigideces y "subsidios o impuestos" encubiertos.

No parece justificable que con recursos públicos se esté financiando la defensa de particulares en sus conflictos con los proveedores de los bienes o servicios que, voluntariamente, decidieron adquirir. Este criterio, además, es inconsistente con aquel que llevó a eliminar el "privilegio de pobreza" que se otorgaba en el proyecto original, que apuntaba a algo parecido.

Si, como forma de "atenuar" el defecto de esta norma, se propusiera restringir su aplicación a casos en que el consumidor afectado es muy pobre, o el problema materia de un proceso judicial afecta a muchos consumidores, la discriminación sigue siendo difícil de aceptar y se aleja de los fines que pareciera se quieren alcanzar con la creación de este Fondo.

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO DE CHILE

El señor Francisco Arthur Errázuriz representante de esta organización gremial manifestó su inquietud acerca de la justificación de un cuerpo legal de alcances tan amplios como lo es el proyecto de ley actualmente sometido a conocimiento del Senado en su segundo trámite constitucional.

Señaló que en una economía social de mercado es necesario que existan normas objetivas que regulen el comportamiento de los proveedores y vendedores en resguardo de los intereses de los consumidores. Sin embargo, piensa que esta regulación debe limitarse a aquellas situaciones de fraude o engaño en perjuicio del consumidor, tipificando dichas conductas y estableciendo las sanciones correspondientes.

En este sentido, estimó que la normativa actualmente vigente, contenida en la ley N° 18.223, representa la solución legislativa adecuada, no obstante reconocer la posibilidad de introducir algunas reformas tendientes a perfeccionar dicho cuerpo legal.

La realidad chilena confirma que los consumidores no necesitan de normas protectoras que vayan más allá de prevenir o sancionar los casos de fraude o engaño. Es el propio mercado, a través del mecanismo

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

de la libre competencia, quien se encarga de corregir eventuales desviaciones o abusos.

Por otra parte, considera que cualquiera que sea la legislación que se dicte, debe contener un carácter equitativo, de manera que junto con consagrar derechos en favor de los consumidores, debe contemplar también deberes de estos mismos.

Expresó que la Cámara Nacional de Comercio de Chile considera prioritario centrar su atención en ocho puntos fundamentales.

La amplitud de las materias a las que se les aplicarían las disposiciones de este proyecto de ley, le parece excesiva.

I. Ámbito de Aplicación

No se puede ignorar que nuestro ordenamiento jurídico contempla diversos cuerpos legales que regulan las mismas materias y actividades mencionadas en el artículo 3° del aludido proyecto de ley, tales como el Código Civil, el Código de Comercio, la Ley Antimonopolios, etc., lo cual dará lugar a controversias y conflictos de leyes en múltiples ocasiones, adquiriendo especial gravedad desde el momento que se plantean órganos jurisdiccionales distintos para uno u otro caso.

Sobre el particular, le parece apropiado que los actos a los cuales les sean aplicables las disposiciones del proyecto de ley en análisis debieran estar limitados por una cuantía máxima, de manera tal que los jueces de Policía Local estarían facultados para conocer sólo aquellos asuntos que no superaran dicho monto máximo. A los actos que excedan de esa cuantía se les debiera aplicar la ley común, y los conflictos que puedan suscitarse debieran de ser entregados al conocimiento de la justicia ordinaria.

II. Irrenunciabilidad de los derechos.

Considera inconveniente e improcedente consagrar en términos genéricos la irrenunciabilidad de los derechos establecidos en este proyecto de ley. En un marco de libre competencia, de mercados abiertos y abundante oferta comercial -como corresponde a la realidad chilena- es improcedente asignarle un rol tutelar a la ley, porque ello encuentra su fundamento en una premisa falsa: la supuesta inferioridad del consumidor.

Asimismo, dicha consagración resulta inconveniente, porque coarta el principio de la autonomía de la voluntad, piedra fundamental

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

sobre la cual se estructura el derecho privado dentro de nuestro ordenamiento jurídico. La irrenunciabilidad introduce una rigidez que entraba la necesaria fluidez de las transacciones comerciales.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que muchas veces tal irrenunciabilidad podría perjudicar a quienes se pretende beneficiar.

III. Atribuciones de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos

Expresó que al igual como se opusieron en su momento a las asociaciones de consumidores, estima que las funciones que el proyecto de ley entrega a las uniones comunales de juntas de vecinos desnaturaliza el fin propio de estas organizaciones.

Insiste en asignarle la mayor gravedad a cualquier sistema que promueva las organizaciones de consumidores, por cuanto éstas pueden ser fácilmente instrumentalizadas por sectores políticos o económicos interesados en desprestigiar y perjudicar a una determinada empresa.

Por lo demás gran parte de las atribuciones que se confieren a estas agrupaciones territoriales en el referido proyecto de ley, ya son ejercidas por el Servicio Nacional del Consumidor.

IV. Unilateralidad de los derechos establecidos en beneficio de los consumidores e irresponsabilidad de éstos por infracciones a la ley

El proyecto de ley actualmente sometido a trámite legislativo, a lo largo de su texto enumera una serie de derechos que le reconoce a los consumidores, como asimismo, diversas obligaciones que les impone a los proveedores.

Como consecuencia de lo anterior, pareciera desprenderse que el espíritu que anima al legislador en esta materia es consagrar sólo derechos en favor de los consumidores, sin imponerles ninguna obligación correlativa, lo cual llega al extremo de establecer prácticamente su total irresponsabilidad frente a eventuales infracciones a la ley, desde el momento que sólo se limita a sancionar al consumidor, con una multa no inferior al 50% de la cuantía de lo disputado, y sólo cuando ha obrado temeraria o maliciosamente.

A este respecto, considera que la responsabilidad del consumidor tiene que guardar directa relación con el daño causado, y no con el monto del asunto objeto de la controversia.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

V. Información y publicidad

El proyecto de ley en comentario dedica todo un párrafo a establecer cuándo se comete infracción a los derechos que dicho cuerpo legal pretende cautelar en materia de información, comunicación o mensaje publicitario.

A este respecto advierte que se está explorando un campo de suyo relativo, como es el de la publicidad masiva. No se opone a que se sancione a quienes con publicidad o por medio de ésta engañen a los consumidores.

Sin embargo, en esta materia se debe tener extremo cuidado de confundir publicidad mentirosa con publicidad fantasiosa. Es un elemento de la esencia de la publicidad despertar la fantasía del receptor del mensaje, lo cual, a su juicio, no es condenable.

Le parece que el referido proyecto de ley no precisa en forma adecuada esta indispensable distinción.

VI. Servicio Nacional del Consumidor

El proyecto, además, define el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor. Dentro de éste, llama la atención la facultad de realizar acciones tendientes a proteger al consumidor. Insiste en lo señalado anteriormente, en el sentido de que en una economía de libre mercado al Estado le corresponde establecer un marco legal objetivo y adecuado y procedimientos judiciales efectivos, y no ejercer un rol tutelar.

También le resulta sorprendente la obligación impuesta a los proveedores de proporcionar a dicho Servicio los informes y datos que se les soliciten en relación con el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el proyecto de ley.

No son menos preocupantes las normas que entregan al Servicio Nacional del Consumidor la posibilidad de realizar estudios por encargo de otras personas o entidades públicas o privadas, o la de proporcionar asesoría a los consumidores en materia de competencia del Servicio, ya que ellas no sólo escapan totalmente del ámbito de acción pública, sino que importan una actividad empresarial del Estado ante lo cual esta ley requeriría de quórum calificado para su aprobación.

VII. Creación del Fondo de Promoción del Consumidor

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La creación del Fondo de Promoción del Consumidor, concebido originalmente para ser el destinatario del monto de lo recaudado por concepto de multas por infracciones a la ley, no tiene justificación alguna en atención a que sus funciones constituyen, precisamente, la razón de ser del Servicio Nacional del Consumidor, produciéndose, en consecuencia, una duplicidad de tareas por parte de dos entidades dependientes del Estado, con el consiguiente costo que ello implica.

VIII. Desprotección del consumidor de aquellos que ejercen el comercio ilegal

Para concluir, señaló que desea manifestar su profunda extrañeza de que la iniciativa para legislar en favor de los consumidores esté centrada exclusivamente en proteger a éstos en sus relaciones con el comercio establecido, y no lo haga respecto del comercio clandestino.

Le resulta paradójico que las numerosas y costosas exigencias que el proyecto de ley en comentario impone a los proveedores, no puedan ser aplicables al comercio callejero que se ejerce a vista y paciencia de la autoridad, y donde evidentemente el consumidor requiere de protección.

Por tal motivo, esa Federación Gremial estima que, sin perjuicio de las observaciones que se han formulado, el más elemental sentido de justicia exige legislar dentro de este mismo cuerpo legal en favor de los consumidores, pero esta vez para protegerlos de los riesgos que conlleva el comercio ilegal.

CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO DETALLISTA

La Confederación del Comercio Detallista, representada por su Presidente, don Nicolás Yazigi El-Nameh, no presentó observaciones en general al proyecto de ley en comento, sino que hizo una serie de observaciones al articulado del mismo, que por ser muy específicas no se detallan. En todo caso, manifestó su desacuerdo con él, indicando que las referidas observaciones las formulaba para el evento de que la idea de legislar de la iniciativa legal en informe fuera aprobada.

INSTITUTO LIBERTAD

Doña María Luisa Brahm Barril, en representación del Instituto Libertad formuló los siguientes comentarios al proyecto en informe:

A. Comentarios Generales

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En la "sociedad de consumo" moderna los consumidores exigen cada vez más bienes y servicios de la mejor calidad. Debido a la presión ejercida, en los últimos tiempos ha mejorado la posición de los clientes en los locales de compra. De acuerdo con las reglas de la economía de mercado, los consumidores deberían tener el mismo poder de negociación que los oferentes de productos (productores y comerciantes).

Los mecanismos para proteger los derechos de los consumidores varían en las diferentes legislaciones, las que van desde aquellas directamente intervencionistas hasta aquellas que los entregan al libre juego de la oferta y la demanda.

En nuestro país existen, para proteger a los consumidores, básicamente, las siguientes normas:

- a) La legislación antimonopolio;
- b) La ley de defensa del consumidor (18.223), que sanciona conductas abusivas;
- c) Las normas relativas al Servicio Nacional del Consumidor (ex DIRINCO), entendido éste básicamente como un organismo de carácter informativo;
- d) Las normas contenidas en el Código Sanitario y en la reglamentación que lo complementa, y
- e) Las normas relativas a la rotulación de alimentos envasados.

Se estima que la libre elección es el medio más eficaz, duradero y transparente de protección. Las sanciones más efectivas con que cuentan los consumidores son las de no volver a consumir el producto o servicio de un mal oferente y favorecer a su competidor más cercano.

Aquellos que se levantan en defensa de los consumidores pueden terminar destruyendo los mecanismos que lo defienden: la libre elección y la libre competencia.

Se es de opinión que los fundamentos que justificarían la dictación de la ley no concuerdan con la concepción en que se basa una economía social de mercado dado que ésta precisamente reconoce la capacidad de todos los agentes económicos para actuar sin limitaciones, salvo las reglas mínimas generales orientadas a asegurar el libre juego de la oferta y la demanda. El proyecto, en cambio, pretende "proteger" al consumidor hacia lo que el Servicio estime más conveniente para él, avalando dicha actitud en

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

una supuesta incapacidad del consumidor para adoptar libremente sus decisiones frente a las alternativas que le ofrezca el mercado y a la presencia de imperfecciones de éste.

Por otra parte, el proyecto corresponde a una típica proposición sectorial, preparado al margen de la legislación vigente, lo que provocará importantes duplicidades como es el caso de las normas del Código de Comercio, Código Sanitario, Tributario o Civil.

En general, puede concluirse que existe un prejuicio en contra de la actividad establecida formal. El rigor de este proyecto probablemente recaerá sobre los que cumplen las leyes y no sobre el comercio ilegal.

B. Algunos comentarios al articulado del proyecto, desde un punto de vista constitucional, legal y conceptual.

Para entender la filosofía del proyecto basta leer el inciso primero del artículo 1° el cual da el punto de partida a las numerosas observaciones que el Instituto Libertad tiene respecto a su articulado, y que dispone que:

- La ley establece los derechos de los consumidores, y
- La ley regula las atribuciones del Estado en estas materias.

Derechos de los consumidores

No puede afirmarse que en la actualidad los consumidores no tienen derechos, porque no existe una ley que taxativa y explícitamente los enumere, pero a diferencia del contenido conceptual del proyecto, se es de opinión que los derechos de los consumidores emanan de su libertad y no de una decisión graciosa del legislador que los haya establecido.

En relación al listado de derechos contenidos en el artículo 3°, se puede observar lo siguiente:

- En algunos casos, no puede identificarse a la contraparte de ellos.
- En otros casos, se abordan aspectos que no deben formar parte de este ordenamiento, como la norma que garantiza "la protección de la salud" (letra c). Esta materia corresponde al desarrollo de la garantía constitucional contenida en el artículo 19 N° 9 de la Constitución Política por lo que nada tiene que hacer en esta disposición.
- Por último, las letras e (reparación e indemnización) y g (cambio o devolución), se refieren a consecuencias particulares de determinadas

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

infracciones, pero no están en todas, como por ejemplo, el derecho a hacer efectiva la garantía.

Por otra parte, directamente relacionado con los derechos de los consumidores es necesario destacar otras dos disposiciones:

El artículo 11, que autoriza sistemas de seguridad al interior de los locales, además de estar ubicado erróneamente dentro de las obligaciones del proveedor, es tremendamente delicado en cuanto no queda clara la extensión del derecho de los empleados de los establecimientos de "poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes".

El artículo 18, que regula relaciones entre proveedores, las cuales se estima deberían quedar al margen de la ley.

Organismos reguladores

Los órganos incluidos en el proyecto son tres: el

Ministerio de Economía, el SERNAC (descentralizado), y el Fondo de Promoción al Consumidor (dependiente).

Ministerio de Economía, Fomento y
Reconstrucción.

Nada parece justificar las atribuciones que se entregan al Ministerio en materias tales como publicidad y garantías - extensamente reguladas en la ley-, salvo la de regular la rotulación de productos, atribución por lo demás que ya tiene, por lo que no es necesario repetirla en esta oportunidad.

Desde otro punto de vista, el artículo 56 en sus letras a), c) y d) infringe la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo artículo 19 dispone que sólo corresponde a los Ministerios "estudiar y proponer las normas aplicables a su cargo", y no dictarlas.

Además, la letra b) del mismo artículo infringe el artículo 32 Nº 8 de la Constitución. La potestad reglamentaria corresponde al Presidente de la República y no a los Ministros.

Servicio Nacional del Consumidor

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Se es de opinión que SERNAC, sucesor de DIRINCO, creado en el contexto de una economía regulada fuertemente por el Estado, debería orientar su labor a actividades que permitan mayor transparencia, tratando que operen mecanismos de auto regulación en el mercado de bienes y servicios.

Su existencia sólo se justifica en cuanto asuma un rol estrictamente informador, de carácter transitorio, y sólo mientras los privados no asuman eficientemente esa tarea.

Entre las tareas que corresponden al SERNAC, de acuerdo al inciso primero del artículo 58 está la de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor en su calidad de agente económico", función que de acuerdo a lo dispuesto en el mismo artículo 19 de la ley N° 18.575, es de carácter ministerial, por lo que no puede ser asumida por un servicio público.

El inciso segundo de esa disposición, que obliga a entregar al SERNAC la información básica comercial se estima en extremo amplia y peligrosa, habida consideración a la definición que el N° 3 del artículo 1° hace de esa información.

En relación a las funciones del SERNAC, contenidas en el artículo 59, no se comparten las siguientes:

- Denunciar las infracciones a la ley y hacerse parte en las causas que se promuevan (letra e, norma que se repite en el artículo 61 letra b). La denuncia y posterior continuación del juicio, debe ser una decisión individual del consumidor afectado, no correspondiéndole al Estado asumir la posición de uno de los involucrados.
- Realizar estudios y prestar servicios a título oneroso, a personas naturales o jurídicas, en materias propias de su competencia (letra f). La atribución corresponde a una actividad empresarial, que por aplicación del principio de subsidiariedad debe corresponder exclusivamente al sector privado, si se respeta la garantía constitucional establecida en el N° 21 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

En el artículo 61, tampoco se comparte el inciso segundo de la letra f, ya que entrega al SERNAC una suerte, de monopolio para investigar y eventualmente denunciar las infracciones a la ley que detecten los organismos del Estado.

Tratándose del patrimonio del SERNAC (artículo 62), como consecuencia de la eliminación de la letra g) del artículo 59, debe ser

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

eliminada la letra d) de este artículo, que destina al Servicio los ingresos que perciba por los estudios y servicios que preste a título oneroso.

Debe hacerse presente que en el proyecto original, se destinaba al SERNAC lo que se recaudare por concepto de multas. Sobre el particular se opinó que, para una eficiente gestión del gasto público, es indispensable que los recursos de los organismos sean claramente identificables a través de la Ley de Presupuestos de la Nación, única forma que permite velar por la adecuada ejecución presupuestaria. El destino debe ser: rentas generales de la Nación, de ahí a cada servicio.

Si bien se encuentran fuera del Título relativo a los organismos reguladores, es necesario destacar otras dos funciones que se entregan al SERNAC:

- El artículo 46, que es un confuso párrafo que contiene disposiciones sobre seguridad de productos y servicios, crea una burocracia excesiva en momentos en que debería actuarse con mayor celeridad. La norma dispone que en el caso de bienes o servicios que tengan riesgos que no se hayan previsto, el fabricante, importador o distribuidor debe obligatoriamente poner el hecho en conocimiento del SERNAC, quien "tras ponderar las circunstancias", pondrá la situación en conocimiento de la autoridad competente. Es absurdo, por ejemplo, que tratándose de elementos contaminados el Servicio Nacional del Consumidor tenga una especie de "veto" para decidir si pone en conocimiento la situación ante el órgano competente.

Obviamente el proyecto no establece responsabilidad alguna para el SERNAC en caso que, habiendo oportunamente notificado de los riesgos, no adopte las providencias del caso.

- El artículo 30, que entrega a todo ciudadano y al SERNAC el derecho a pedir a los medios de comunicación social y a la agencia publicitaria la identidad del anunciante. Tal petición debería estar circunscrita al tribunal.

Fondo de Promoción del Consumidor

En esta materia se reitera que no se comparte que lo que se recaude por concepto de multas ingrese al Servicio Nacional del Consumidor, aunque sea a través de un Fondo. Debe tenerse presente que no existe una cuantificación de los recursos que por esta vía podrían estar asignándose. Se es de opinión que la proposición es una forma de insistir en la

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

original proposición del Ejecutivo que destinaba al SERNAC los recursos provenientes de multas.

Sin perjuicio de no compartir la existencia de un Fondo como el propuesto, las disposiciones contenidas en el Título merecen las siguientes observaciones:

- De acuerdo al artículo 63, existe una indefinición sobre la naturaleza jurídica de este fondo, el cual se le hace "dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción."

Por otra parte, su objeto, "financiar la ejecución de proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor", son las razones que justifican la existencia de SERNAC, por lo que se presenta una importante duplicidad de funciones.

No obstante no estar dentro de los fines que el artículo 63 dispone para el Fondo, el artículo 65 le entrega además la asistencia (letra a) o asesoría (letra b) jurídica, lo cual se estima como una forma velada de reponer la eliminación que la Cámara de Diputados hizo del privilegio de pobreza para los consumidores.

- El artículo 64 es inconstitucional y contrario a la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. El artículo 6° de dicha ley no permite otorgar potestades públicas a entes que no formen parte de la administración del Estado y un Consejo como el propuesto, con participación de privados, dejaría de ser un ente de dicha administración. Más aún, toda la institucionalidad administrativa del país descansa en un principio fundamental: sólo los funcionarios públicos pueden ejercer facultades y atribuciones de carácter público, como es la asignación de recursos.

Debe tenerse presente que el Tribunal Constitucional, en sus fallos de 29 de febrero de 1988 y de 16 de marzo de 1992, ambos recaídos en la legislación sobre municipalidades, ha resuelto que a los órganos del Estado les está vedado, dentro del marco constitucional de distribución de competencias, trasladar funciones que le son propias, a entes ajenos.

- Rango de algunas de sus normas. El artículo 38 de la Constitución Política establece que una ley orgánica constitucional determinará la organización básica de la administración pública. Por otra parte, el Título II de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, dispone las normas especiales que regulan el funcionamiento y organización de los diversos órganos públicos que conforman la Administración

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

del Estado. Tratándose de los Ministerios dispone que a ellos corresponde la función de "asignar recursos".

Lo anterior tiene importancia en cuanto el proyecto contempla la creación de un Consejo encargado de asignar los recursos del Fondo.

Por otra parte, de acuerdo a la sentencia del Tribunal Constitucional de 3 de diciembre de 1990 dictada con ocasión de la Ley General de Pesca y Acuicultura (rol N° 115), la creación de estos consejos debe estar establecida por normas de carácter orgánico constitucional y no por ley común. En efecto, se sostiene en dicho fallo que si bien es cierto que en la organización de los ministerios y de los servicios públicos pueden existir organismos con denominaciones distintas a las señaladas en los artículos 24 y 29 de la ley N° 18.575, éstos deben ser creados por ley con quórum especial, pues en estricto derecho y en consideración al artículo 60 de la Constitución, que fija en forma expresa al campo de acción de la ley, no es posible delegar en la ley común lo que la Constitución delega en la ley orgánica constitucional, ya que ambas emanan de la propia Constitución. De lo contrario, es decir, si se permitiera tal delegación, se transgrediría abiertamente todo el sistema creado por el artículo ya citado.

En consecuencia, la creación del Consejo y las atribuciones que se le están entregando debería ser aprobado con el voto de los 4/7 de los diputados y senadores en ejercicio. De lo contrario, se estaría frente a un vicio de inconstitucionalidad en la forma.

- Creación de un órgano descentralizado. Desde la última modificación de la Constitución Política en noviembre de 1991, existe una disposición mandatoria en orden a que la administración del Estado "será funcional y territorialmente descentralizada", lo que se traduce en la obligación para el legislador de orientar inequívocamente las normas legales que dicte en un sentido regionalizador que satisfaga los propósitos tenidos a la vista en la reforma sobre gobierno y administración regional.

Por lo tanto, resultaría un contrasentido, y una infracción abierta al espíritu y letra de la Constitución, que el Parlamento, prescindiendo de esos parámetros legisle centralizadamente en relación a este Fondo, con un Consejo que funciona en la capital del país. Consumidores existen en todo Chile.

- Postulantes. Las entidades que podrán postular a la obtención del financiamiento están poco precisadas.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

- Criterios para la asignación de recursos. No se establecen normas a las que deberá sujetarse el Consejo en la adopción de las resoluciones tratándose de asignación de recursos (metodología de evaluación de los proyectos presentados) ni cómo se adoptarán las decisiones en esta materia, posibilitando discriminaciones y utilidades políticas.
- Rendición de cuentas. No se establecen normas relativas a cómo y a quién deberán rendir cuenta las organizaciones beneficiarias del financiamiento.

Tal cuenta debería ser, a lo menos, documentada y debería efectuarse dentro de determinado plazo desde que haya finalizado la actividad financiada por el Fondo.

Además, el incumplimiento de tal obligación por parte de la o las organizaciones respectivas, se considerará como un antecedente negativo para futuras postulaciones de financiamiento y podrá acarrear, incluso la imposibilidad de nuevas postulaciones.

- Aplicación indebida de los fondos. Falta la tipificación de una figura delictiva que sancione a quien diere una aplicación indebida a los recursos provenientes del Fondo.
- Composición del Consejo. En relación a la composición del Consejo, se estima altamente nocivo la integración por personas designadas por el Presidente de la República, lo que le quita todo carácter técnico y, quien, además, eventualmente, podría incluso nominar representantes de posibles instituciones beneficiarias.
- Actividades no financiadas. Se estima que un fondo de esta naturaleza debe tener limitaciones en cuanto al tipo de actividades que puede financiar, tales como gastos de alojamiento, alimentación y movilización, ya que conspira contra el cumplimiento de sus objetivos, distraendo recursos públicos, que por lo demás, son necesarios en otras áreas con más urgencia.

Organización de consumidores

Su artículo 5º entrega atribuciones a las Uniones Comunes de Juntas de Vecinos en el ámbito de la defensa de los derechos del consumidor. Su redacción imperativa hace a la norma inconstitucional, desde el momento que impone a las Uniones Comunes de Juntas de Vecinos obligaciones y deberes, violando así el artículo 1º de la Constitución Política de la República que exige y ordena al Estado (Ejecutivo-Parlamento-Poder Judicial) respetar la autonomía de los cuerpos intermedios en cuanto al cumplimiento "de sus propios fines específicos". El término "sus propios fines" inhabilita al legislador a determinarles por ley arrogarse la representación de los miembros que integran por su propia voluntad un cuerpo intermedio.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

No obstante, se es de opinión que, aunque voluntaria, tampoco la norma debería ser aprobada ya que los vecinos integrantes de las juntas que forman parte de la Unión, pueden ser comerciantes.

En todo caso se es de opinión que, cualquiera sea la forma especial que se establezca para las organizaciones de los consumidores se corre el riesgo de que se transformen en centros de poder y acción políticos.

Resumiendo, no parece justificado establecer procedimientos especiales para la creación de estos organismos, registros únicos a cargo del SERNAC y menos que la concesión de la personalidad jurídica esté condicionada a la inscripción en el registro que además no es automática sino que debe ser solicitada al Servicio, tal como se propuso en el primer proyecto del Ejecutivo (Boletín N° 431-03).

PROGRAMA DE ASESORÍA LEGISLATIVA

El señor Fernando Atria Lemeitre, en representación del Programa de Asesoría Legislativa señaló que el proyecto aprobado por la H. Cámara de Diputados en primer trámite constitucional constituye un paso adelante en la protección de una economía libre, no obstante que se demoró prácticamente dos años en ser despachado. En efecto, el solo hecho que se haya aprobado el proyecto es muy importante, toda vez que en el debate hubo una fuerte oposición a la idea de legislar fundado en argumentos ideológicos, puesto que se consideraba que la libre competencia, y la posibilidad que tiene el consumidor de elegir, era suficiente garantía. Sin embargo, triunfó la tesis de que existe un desequilibrio entre consumidores y proveedores que justifica normas que tiendan no sólo a la protección del usuario o consumidor sino también a garantizar una sana y libre competencia. El proyecto establece regulaciones positivas, posibles y necesarias que no debieran entorpecer las actividades comerciales. El mercado perfecto no existe.

Expresa que resulta paradójico que nuestro sistema constitucional no consagre, a diferencia de otros, ninguna referencia explícita a la libre competencia. Es más, ninguna norma de sus 119 artículos y 34 disposiciones transitorias utiliza la palabra "competencia". La libre competencia debe construirse a través de un ensayo dogmático de la igualdad ante la ley y de la protección del orden público económico. Lo primero supone rechazar cualquier tipo de privilegio o de abuso de posición dominante; en un mercado libre no debe haber sujetos con condiciones de poder superiores a otros. El orden público económico implica establecer normas que regulen, proscribiendo o limitando, todas las conductas que vulneren la libre competencia de oferentes y demandantes de bienes o servicios.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Sin duda que una referencia explícita de la norma constitucional a la libre competencia, hubiera evitado todo el debate que se originó en la H. Cámara respecto de la necesidad de establecer una normativa en defensa de los consumidores equivalente a la que garantiza y sanciona las conductas que atentan contra la libre competencia (Decreto Ley N° 211, de 1973). Ello no significa establecer la protección del consumidor o de la libre competencia como un derecho subjetivo directamente amparable por la Constitución, sino que establecerla como un principio o valor que a la Constitución le interesa establecer, garantizar y promover.

Indicó que el proyecto aprobado por la H. Cámara contiene la existencia de un Fondo de Promoción del Consumidor. No es éste el primer proyecto que contiene una idea en este sentido. El Parlamento ha aprobado algunas leyes que contienen fondos como el del FOSIS o el de la Ley de Pesca. El proyecto de ley que modifica la ley general de telecomunicaciones también establece un fondo.

Lo anterior permite hacer algunas reflexiones. En primer lugar, el incremento de los fondos obedece a la necesidad de complementar los aportes que entrega la Ley de Presupuestos con otros adicionales que tengan un claro y definido propósito, es decir, que estén afectos a un destino determinado. Así, por ejemplo, si no existiera norma expresa respecto de los aportes o donaciones de organismos internacionales, éstos ingresarían a los fondos comunes del organismo del cual depende una determinada entidad. En cambio, con el fondo, se permite que éstos estén destinados al fin específico para el que fueron aportados y no vayan a propósitos distintos. En definitiva, a través de este mecanismo se crean recursos de afectación, es decir, dineros o bienes destinados a un fin predeterminado y sólo a éste.

La segunda reflexión es la proliferación de fondos. Estos pueden subsanar los vacíos recién indicados. Sin embargo, no pueden constituirse en una práctica habitual. Desde luego, porque implican destinar personal y recursos a administrar estos fondos. Enseguida, porque significa un esfuerzo serio de control de que los recursos estén precisamente destinados al fin que sea establecido.

Finalmente, es positiva la idea del Fondo del Consumidor. Ello garantizará que efectivamente se destinen recursos a la ejecución de programas y proyectos de investigación de mercado, de educación e información al consumidor. Sin embargo, el punto débil es que se financia con fondos públicos; ello puede ser muy gravoso para la Subsecretaría de Economía. Hay que recordar que el Ejecutivo había propuesto que las

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

multas que se aplicaran por infracciones ingresarán a este Fondo. Esta norma no prosperó. De ahí que sea necesario mejorar su financiamiento.

Hizo presente que el proyecto fue notablemente perfeccionado en la H. Cámara de Diputados. Entre las normas que merecen destacarse por la protección directa que significa para el usuario o consumidor común y que no significan ni entorpecer el funcionamiento del mercado ni encarecer el producto y que por sí solas justifican el proyecto, se encuentran las siguientes:

a.- En materia contractual, hay normas de gran importancia. En primer lugar, la que termina con las cláusulas ambiguas, pues el proyecto exige que éstas deben estar redactadas en forma clara y precisa. Con ello se busca terminar con aquellas cláusulas sorprendentes, es decir, que el consumidor no se percata de ellas por lo alambicado de su redacción. En segundo lugar, se termina con las letras chicas o los aspectos destacados en los contratos, pues sus cláusulas deben estar escritas en letras del mismo tamaño y características. En tercer lugar, las cláusulas que benefician al contratante que las estableció, deben ser aprobadas por escrito por la otra parte. Con ello se busca evitar el abuso que se produce por la posición dominante que tiene una parte en la relación.

b.- Se obliga a utilizar el idioma castellano en las cláusulas contractuales y en la información comercial que se contenga en las etiquetas, envases, etc. Lo mismo se exige respecto de la difusión de los productos.

c.- Pero la información contenida en dichos documentos no sólo debe estar escrita en castellano sino que además debe cumplir otros requisitos. En primer lugar, deben estar escritos en términos claros y comprensibles. En segundo lugar, tienen que utilizar el sistema general de pesos y medidas aplicables en el país. Finalmente, la información que contengan debe ser susceptible de comprobación y no contener expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

ASOCIACIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE VALPARAÍSO

La Asociación de Defensa del Consumidor de Valparaíso (ADECOVAL), representada por su Presidente, don Antonio Franco Guajardo remitió las observaciones que el proyecto en estudio le merece a dicha organización, haciendo presente que es una organización autónoma, la primera formada después del curso de Monitores, organizado el 27 de febrero de 1992, por el SERNAC, Servicio Nacional del Consumidor de Valparaíso, Quinta Región, y que cuenta con personalidad jurídica desde el 15 de septiembre de 1993, de acuerdo a la ley Nº 18.893.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Señaló que en 1960 las Naciones Unidas declararon los Derechos y Obligaciones de los Consumidores, los cuales son asumidos oficialmente por la gran mayoría de los países y que serán la plataforma para el marco legal de Protección al Consumidor de cada nación.

Expresó que mucho se habla de la sociedad de consumo, pero la mayoría de las veces se olvida al principal de su componente: EL CONSUMIDOR. Al parecer esto obedece a que su importancia no está muy clara. Si todos los consumidores actuaran lo más racionalmente posible, de manera responsable, educada y bien formada, elegirían y aportarían al éxito de la empresa y del país.

El consumidor es una realidad social que desempeña un rol económico clave, y por ello debe estar consciente de su importancia. Debe organizarse para ejercer sus derechos como consumidor, debe estar al día en los cambios que ocurren, con la misma rapidez con que va a transformarse el mercado de su consumo. Debe buscar el acceso a los mejores productos, según sus necesidades y de acuerdo a sus posibilidades económicas. El que dice que el consumidor es el soberano del mercado, no hace una afirmación cierta, ya que no es así, y menos en América Latina. Aquí se consume lo que determina la producción, y eso expone al consumidor a muchas desigualdades.

No se puede ser soberano si no se conoce bien la calidad del producto, si no se tiene la información necesaria y suficiente de lo que se consume.

Educación a la población

Es justamente la falta de información la que hace necesarias las Organizaciones del Consumidor, porque de esta manera se educa a la población y se le representa ante la autoridad y el resto de la sociedad.

Las organizaciones de consumidores son, esencialmente, de información y educación, haciendo la diferencia entre una y otra función. Estas organizaciones deben buscar y entregar la información que requiere el consumidor acerca de los productos, y enseñarles, a la vez, a buscarla y pedirla. La educación al consumidor en las escuelas, entrega herramientas que permiten al niño manejarse racionalmente dentro de la vorágine de productos y publicidad en la que vive, mediante la labor educativa. Los movimientos de consumidores buscan elevar la calidad de vida a través del mejoramiento de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen, lo que contribuye, además, a conseguir mejoras en otras áreas, tales como: salud y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

recaudación de impuestos, porque el consumidor compraría sólo los productos que no dañan su salud y porque pediría la boleta como garantía de lo que compra. Se evitaría también que se caiga en un consumismo desenfrenado, ya que el público sólo compraría lo que necesita.

Lo que nos falta es mayor responsabilidad dentro de la masa consumidora, además del diálogo entre las diferentes partes de la sociedad.

Las organizaciones que prueban la calidad de los productos envían un mensaje a los consumidores, pero también a los productores. El problema es que, muchas veces, los empresarios creen que estas organizaciones están en contra de ellos. Lo que sucede es que la economía de mercado no soluciona todos los problemas, incluso genera otros que es necesario atacar.

Hizo presente que el consumidor tiene grandes problemas, por ejemplo: carencia de sistema legal efectivo en defensa del consumidor; contaminación ambiental, entre otros, por productos no biodegradables; comercio ambulante; venta de productos vencidos; falta de información de las características del producto; bienes de servicio que se venden; desmedro del consumidor frente a servicios monopolizados en los precios, por ejemplo, Compañía de Teléfonos de Chile, Chilectra, Esva, etc.; mala calidad de los productos; problemas sanitarios; omisión en la entrega de boletas; venta de pan por unidad; venta ilegal a menores de edad de revistas pornográficas, alcohol, drogas, etc.; inestabilidad en los precios; publicidad engañosa; venta a granel de alimentos no rotulados; falta de control en el peso y adulteración en el peso y medidas; falta de romana para control de peso en las ferias; falta de inspectores que controlen; dudosa rotulación y calidad de productos alimenticios; calidad no óptima en el pan que se entrega en reparto; falta de higiene en el expendio de alimentos, especialmente en almacenes de cerros o sectores periféricos, donde manipulan el dinero y los alimentos simultáneamente; cobros de consumo indebidos; sobrecargo en los valores de luz, teléfonos, alcantarillado; los tomates saben extraño, algunos aceites tienen sabor a pescado, e igual pollos, pavos y cerdos; uso de hormonas en carnes de vacuno; control de Carabineros insuficiente en relación a las infracciones en materia de consumo, o sea, no proceden a sacar o cursar partes al comercio establecido; falta de regularidad en los horarios de la locomoción colectiva; falta de educación al consumidor y al proveedor de sus derechos y obligaciones.

Por lo tanto, sugiere la formación de comités locales de consumo, con apoyo estatal, los cuales deben tener personalidad jurídica, mayores encuestas a locales comerciales, la vuelta de tarifas locales en la movilización a los cerros y formación de Cooperativas de Consumo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El consumidor no puede ser soberano si no conoce bien la calidad del producto y no tiene la información necesaria y suficiente de lo que adquiere.

La ley que se discute en Chile es positiva, aunque existen aspectos que preocupan. Uno de ellos es la protección de los intereses difusos de los consumidores, que son aquellos que afectan individualmente a un gran número de personas, sin que éstas puedan hacer nada.

Que las Asociaciones de Consumidores sean legítimos representantes; el Estado debe establecer ciertas medidas de protección e información al consumidor, y de resguardo de la calidad de los productos y servicios que se entregan al público.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Doña Nancy Muñoz Bravo, Directora de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU) y en representación de la misma dio a conocer las siguientes observaciones al proyecto de ley:

Expresa que considera que en el proyecto debe señalarse expresamente que sus disposiciones son de Orden Público, pues están inspiradas en el interés general, que se encontraría comprometido si los particulares pudieran impedir libremente la aplicación de la ley.

Hace presente, además que las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor, aprobadas por consenso (resolución 39/248 de la Asamblea General), señala expresamente la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la considera una necesidad legítima; y que nuestra Constitución Política del Estado, consagra el derecho de asociación, por lo que consideran imprescindible reconocer dentro de la ley el derecho de los consumidores para asociarse.

Señala que considera que son las organizaciones de consumidores las que representan los intereses y necesidades de los consumidores, puesto que se forman por los mismos consumidores.

Existen asociaciones de consumidores, prácticamente en todos los países del mundo, con real capacidad de influencia en la defensa de los consumidores. Son reconocidas y escuchadas por el resto de la sociedad y tienen participación incluso en la formulación de políticas. A modo de ejemplo, citó a la Association for Consumer Research en Inglaterra, a la Consumentenbond de Holanda, a la Consumer's Union de Estados Unidos, a ADELCO de Argentina.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Además, es necesario que las organizaciones de consumidores tengan el derecho de representación en juicio, por la naturaleza de los intereses colectivos o difusos que se tutelan mejor por una mano centralizada y fuerte, en lugar de hacerlo por cada uno de los individuos afectados.

Propone modificar el artículo y considerar en ese ámbito a las organizaciones de consumidores, puesto que las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos se relacionan con el poder local, circunscrito a un territorio reducido. Las materias relacionadas con los derechos de los consumidores tienen un carácter nacional e internacional y no pueden quedar entregadas a la mayor o menor priorización que de ellas realicen los miembros de una Unión Comunal, ya que el objeto específico de las mismas se relaciona con la promoción del desarrollo de la comuna, los intereses de sus miembros y la colaboración con el Estado y la Municipalidad.

Sugiere, además agregar disposiciones a la ley que impida que se atenúe, limite o exonere de responsabilidad a los proveedores, por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados; no dar validez a aquellos contratos que impongan condiciones injustas de contratación, sean exageradamente gravosas para el consumidor, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe y, asimismo, establecer un principio de general aplicación en el sentido de que las cláusulas de los contratos debieran ser interpretadas del modo más favorable al consumidor.

Sostiene además la necesidad de que se consagren normas claras y precisas en materia de publicidad y que se sancione claramente la publicidad engañosa y abusiva.

La publicidad, concebida como una forma de comunicación, incluye elementos de información y de atracción. Actualmente los elementos de información están prácticamente perdidos, el énfasis está puesto en la finalidad seductora o de atracción. La seducción no debe emplearse para manipular a los consumidores a un comportamiento determinado, distorsionando las características objetivas de los productos o servicios.

La publicidad abusiva distorsiona valores al presentar roles estereotipados, subalternos, aprovechando los sentimientos e instintos más básicos del individuo.

**CENTRO DE ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR DE
CHILLAN**

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La Asociación de Consumidores de Chillan, representada por don Jorge Castillo Gajardo, al expresar su opinión respecto del proyecto de ley en comento, estimaron que sería muy conveniente que en la nueva ley de los consumidores, se contemplara financiamiento para las asociaciones o centros de consumidores con el fin de que mantengan su independencia con respecto al gobierno de turno, sin ser antagónico del Servicio Nacional del Consumidor, sino funcionar con gran sentido y modernidad, tal cual se practica en los países desarrollados.

Señaló que la práctica ha indicado que se debe ser progresista y con altura de miras respecto a los proveedores y comerciantes, ya que actuando de común acuerdo y con gran sentido de responsabilidad, seremos recíprocos en el trato y todos ganaremos; por un lado el comerciante, ya que los consumidores iremos guiándoles para que ellos sepan elegir de los fabricantes los mejores productos que los consumidores irán eligiendo a la vez. El comerciante estará preocupado de entregar lo mejor al consumidor, así todos ganaremos y por ende el país irá en progreso.

Indicó que se debe tener presente, además, que la economía de mercado también permite al comerciante usurero practicar algunos vicios en desmedro del consumidor y, en ese sentido, otro problema grave que se presenta en contra de los consumidores es la ley que permite a las empresas monopólicas, prácticamente cobrar lo que quieren, ejemplo: Compañía de Electricidad, de Teléfonos y del Agua Potable.

SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL

La Sociedad de Fomento Fabril, representada por los señores Jaime Alé Yarad y Rene Ayala Camacho formuló las siguientes observaciones al proyecto de ley en estudio:

Referente a la definición de información, indicaron que ella debería denominarse sólo información básica, porque comercial indica información destinada a favorecer la comercialización del producto.

Expresaron que el artículo 2° de la iniciativa parece incluir a las empresas eléctricas y de telecomunicaciones, no obstante que están regidas por sus propios textos legales.

Señalaron que las empresas eléctricas de generación, transmisión y distribución están regidas por la Ley General de Servicios Eléctricos, Decreto con Fuerza de Ley N° I de 1982, del Ministerio de Minería,

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

por la Ley 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por el Reglamento de Sanciones en Materia de Energía Eléctrica, por el Reglamento de Explotación de Servicios Eléctricos y por una frondosa legislación complementaria. Toda esta normativa está dirigida a asegurar la calidad y continuidad del suministro eléctrico (Título III del D.F.L. N° 1, de 1982), el precio del mismo o tarifas en su etapa de generación, y las atribuciones del órgano fiscalizador del Estado (Título V del mismo cuerpo legal y Ley 18.410).

Hicieron presente que lo anterior significa que estos servicios eléctricos tienen el imperativo legal de obedecer a normas técnicas claras y ser prestados en las condiciones preestablecidas por la autoridad en materia de calidad y continuidad del servicio y precios, pues de lo contrario sus prestadores incurrir en infracciones que pueden llegar hasta la extinción (caducidad) misma de la concesión o la intervención de la entidad prestadora (Arts. 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 y 89 del D.F.L. N° 1, de 1982, Título VI del mismo, Ley 18.410 y Reglamento de Sanciones en Materia de Energía Eléctrica). Cualquier consumidor o usuario tiene derecho a reclamar administrativamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en caso de infracciones cometidas por los suministradores (Art. 131 N° 9 del D.F.L. N° 1, de 1982).

Además y tratándose de monopolios naturales, se les aplica el Decreto ley N° 211, de 1973 de Economía, Ley Antimonopolios.

En tales supuestos, siendo forzoso prestar estos servicios eléctricos en condiciones técnicas prefijadas por la autoridad central, a precios también determinados por ella, no se divisa la necesidad de establecer más disposiciones protectoras de una de las partes de la relación contractual inherente al suministro eléctrico. Al contrario, con ello incluso podrían crearse problemas de competencia.

Por su parte, los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentran regidos por la Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.868, que contiene a su respecto una completa normativa que apunta, entre otras cosas, a asegurar lo que se denomina la calidad y continuidad del servicio y el precio del mismo o tarifa, tratándose de aquellos en que se declare que las condiciones existentes en el mercado no son suficientes para garantizar el régimen de libertad tarifaria.

Lo anterior significa que tales servicios tienen el imperativo legal de obedecer a ciertas normas técnicas cualitativas y ser prestados con la debida uniformidad, pues de lo contrario los suministradores incurrir en infracciones que pueden llegar a la extinción misma de la concesión (artículos 23 y 24 de la Ley), sin perjuicio de otras sanciones y, además, deben tener un precio regulado por la autoridad, tratándose de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

aquellos servicios en que se ha estimado por los Organismos de la Libre Competencia, que no existen en el mercado condiciones que garanticen una libertad tarifaria.

Tratándose entonces, de servicios que es forzoso prestar en ciertas y determinadas condiciones técnicas prefijadas por la autoridad del Sector, y a precios también fijados por la autoridad central (en el caso de los aludidos calificados como monopólicos), no se divisa la necesidad de establecer más disposiciones protectoras de una de las partes, cual es el suscriptor del respectivo servicio, sin crear con ello incluso un problema de competencia.

A mayor abundamiento, la citada Ley General de Telecomunicaciones contiene una disposición específica, el artículo 28 bis, que prescribe que los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general y que se refieren a cualquier cuestión derivada de dicha ley, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, serán resueltos por este organismo, oyendo a las partes.

Además, expresaron que de acuerdo a los principios generales, el derecho a una reparación adecuada y oportuna en caso de infracciones a lo dispuesto por la ley, debe ser juzgado conforme a un debido proceso.

También señalaron que el artículo 4° de la iniciativa pretende sustituir la fuerza de los acuerdos o contratos libremente convenidos, a través del planteamiento del concepto de que los derechos establecidos son irrenunciables para el consumidor.

Plantearon que en una economía de mercado libre, plenamente abierta al exterior, con una variedad casi infinita de productos y un altísimo número de proveedores distintos, en lugares donde se realizan miles de transacciones comerciales, tratar de que la ley supere la autonomía de las partes, fuera de irreal, va contra el padrón básico del derecho civil chileno que es el que regula las relaciones entre particulares.

Indicaron que, a su juicio, no es labor de las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo y que la mayoría de estas funciones son realizadas hoy día por SERNAC, por lo que no se justifica una norma de este tipo.

Referente a las normas en materia de rotulación de productos expresaron que la rotulación obligatoria de productos en una economía de mercado debe contener una información mínima básica para los efectos que el consumidor pueda identificar al responsable del producto, la

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

procedencia, el peso o medida y la fecha de expiración, si fuese pertinente. La aplicación de esta norma de rotulación debe ser flexible para adaptarse a las características de los productos.

Además, es necesario considerar que esa rotulación se amplía en el caso de productos en que debe asegurarse la salud y seguridad de las personas, de acuerdo a las normas técnicas de los ministerios respectivos.

Todo el resto de la información que un producto puede tener, debe considerarse de carácter netamente comercial. Esto no impide que los sectores interesados en un determinado rubro no puedan crear una norma de rotulación más completa de acuerdo a las necesidades que el mercado tenga. En este caso, si esa norma es reconocida por algún organismo oficial, como norma nacional, podría ser decretada como norma oficial por el Ministerio de Economía, pero sin carácter de obligatoriedad en su aplicación.

Finalmente, indicaron que el Consejo que se crea mediante esta iniciativa legal se debería integrar, a lo menos, con tres representantes del sector empresarial, por ejemplo, de la Cámara Nacional de Comercio, de la Cámara de Comercio de Santiago, de la Asociación de Supermercados, de la Sociedad Nacional de Agricultura y de la Sociedad de Fomento Fabril.

En sesión de 4 de mayo del año 1994, vuestra Comisión aprobó en general la iniciativa legal en informe, por la mayoría de sus miembros presentes. Concurrieron con su voto por la aprobación los HH. Senadores señores Bitar, Lavandero, Mac Intyre y Romero. Se pronunció en contra el H. Senador señor Prat.

El H. Senador señor Romero al fundar su voto hizo presente que el proyecto materia del presente informe revestía gran complejidad y trascendencia, calidades que lo hacían merecedor de un debate profundo de las ideas contenidas en el mismo, particularmente considerando la necesidad de determinar aspectos tales como la información al consumidor o el verdadero alcance de la participación de los distintos actores involucrados en las relaciones de consumo.

Estimó Su Señoría que éste es un debate, que en una economía globalizada, como la chilena, es importante. Le parece conveniente perfeccionar el proyecto que, a su juicio, en general, es muy reiterativo de disposiciones que existen en otros cuerpos legales, que en algunas normas hay un evidente retroceso respecto de un pensamiento controlador del Estado, que no se aviene con la normativa de lo que es una economía social de mercado y un comercio libre. Hay una especie de prejuizgamiento en contra de un factor tan importante en la sociedad como es

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

el comerciante y el productor y, además, una falta de confianza en el consumidor mismo, en el individuo, en la persona, que obviamente tiene dentro de un sistema de economía libre de mercado la posibilidad de optar, la libertad de escoger, y, en ese sentido, le parece que se debiera aprobar la idea de legislar, sin perjuicio de expresar reserva respecto de aquellos puntos a los cuales se ha referido y que estima de todo interés su perfeccionamiento o su eliminación del proyecto.

El H. Senador señor Prat expresó que cuando se estudia un proyecto de ley se debe considerar qué bienes pretende cautelar, qué derechos proteger y eso nos debe llevar a un análisis en cuanto a la realidad existente, las normas que rigen la materia y las bondades o defectos que tiene el proyecto que se propone.

Respecto de los derechos del consumidor, hay que ver de qué manera se pueden proteger con eficacia, y, sin duda lo que mejor protege los derechos del consumidor es una economía de mercado abierta, competitiva, donde los consumidores puedan acceder a distintos tipos de bienes, precios, calidades y donde en definitiva el peso del consumidor y la fuerza que él genera en la economía social de mercado sea la que mueva a los distintos actores productivos y de comercialización hacia la satisfacción de sus necesidades.

Por lo tanto, lo primero que se tiene que ver es si la economía es abierta, es competitiva, y lo segundo es cómo fortalecer estas virtudes si ya las tiene.

Precisó que un proyecto de protección a los derechos de los consumidores debe ser coincidente con los fundamentos de una economía social de mercado, que es la que mejor protege sus derechos, y un fundamento esencial de tal economía, es que está basada en entes activos que participan en ella, no en entes pasivos. En cambio, en su opinión, la iniciativa propuesta va convirtiendo al consumidor en un ente pasivo, que en muchos de sus aspectos lo identifica como un ser falto de iniciativa, falto de capacidades para bien elegir y, en consecuencia, pretende la propia ley elegir por él. Es decir, en su sesgo central avanza en un camino equivocado, cual es ir inhibiendo la voluntad y la iniciativa que debe tener el consumidor, como ente activo de una economía social de mercado que funcione bien. Tal vez un proyecto de ley sobre los deberes del consumidor, apuntaría mucho mejor a fortalecer y perfeccionar una economía social de mercado, que como se decía es la que mejor protege sus derechos.

Agregó Su Señoría, que cuando se analiza un proyecto de ley, debe atenderse, sobre todo si está en el área económica, a si fortalece la economía formal o si contiene incentivos a la informalidad. A su juicio, este proyecto contiene elementos que empujan a la informalidad, ya

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

que es una iniciativa que ha generado gran aprensión en el comercio establecido, porque es una ley que se funda en la desconfianza, muy contrario a lo que debe ser la base esencial del comercio y de la relación comercial entre las personas, que es la confianza mutua.

Una ley que hace irrenunciable el derecho a la información es una ley que niega la posibilidad de la confianza entre un proveedor y un consumidor, confianza que a veces puede eximir del requisito de información. Cuando el requisito de información se hace irrenunciable, quiere decir que se está renunciando a la posibilidad de que exista confiabilidad en los sectores involucrados y seguramente ese es el factor que envuelve esta ley, que genera un temor en los agentes del comercio que forzosamente va a empujar a los que están en el límite de la informalidad, a la plena informalidad.

Finalmente, indicó el señor Senador, que en su concepto, cuando se aprueba la idea de legislar se está aprobando la idea de legislar respecto de este proyecto, el cual es inconveniente. Por esa razón es que vota en contra de su aprobación en general, en los términos en que lo despachó la H. Cámara de Diputados, sin perjuicio de señalar la importancia de la materia y la conveniencia de legislar, pero en términos muy diferentes a los planteados.

DISCUSIÓN PARTICULAR

El proyecto de ley en informe, consta de sesenta y cinco artículos permanentes y cuatro artículos transitorios, los que se desglosan en seis títulos.

A continuación, se efectúa una descripción de cada una de las disposiciones de la iniciativa, así como de los acuerdos adoptados a su respecto.

Artículo 1°

En su inciso primero, señala como objeto de la ley sobre derecho de los consumidores el establecer tales derechos y el regular las atribuciones estatales en dicho ámbito.

Este inciso fue adecuado por la Comisión a fin de otorgar una mayor precisión al objeto de la ley, de la forma que se señalará en su oportunidad, por la unanimidad de los miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

A continuación, en el inciso segundo, con el fin de uniformar su significado para la adecuada interpretación del proyecto se definen diversos términos de uso común en el mismo, a saber: Consumidores, proveedores, información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión y promociones.

En relación con este inciso y sus definiciones, la Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, acordó sustituirlo por otro, que se indicará en su oportunidad, que precisa que las definiciones que se dan son para los efectos de esta ley; que, además redefine el concepto de promociones, en forma general, exceptuando de ellas las que consistan en una simple rebaja de precio, y agregando una definición especial para las ofertas, dado su carácter de transitoriedad.

Artículo 2º

El inciso primero de la norma en comento limita la aplicación del proyecto a los actos jurídicos, -tales son aquellas manifestaciones de voluntad efectuadas con la intención de crear, modificar, transferir o extinguir derechos y obligaciones- que tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

La distinción de los actos jurídicos en civiles y comerciales se encuentra implícitamente consagrada por el Código de Comercio que en su artículo 3º enumera los actos de esta última especie.

Es así como el artículo 3º, del ya referido Código de Comercio indica:

"Artículo 3º.- Son actos de comercio ya de parte de ambos contratantes, ya de parte de uno de ellos:

1º. La compra y permuta de cosas muebles, hechas con ánimo de venderlas, permutarlas o arrendarlas en la misma forma o en otra distinta, y la venta, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.

Sin embargo, no son actos de comercio la compra o permuta de objetos destinados a complementar accesoriamente las operaciones principales de una industria no comercial.

2º. La compra de un establecimiento de comercio.

3º. El arrendamiento de cosas muebles hecho con ánimo de subarrendarlas.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

- 4°. La comisión o mandato comercial.
- 5°. Las empresas de fábricas, manufacturas, almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes.
- 6°. Las empresas de transporte por tierra, ríos o canales navegables.
- 7°. Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, las agencias de negocios y los martillos.
- 8°. Las empresas de espectáculos públicos, sin perjuicio de las medidas de policía que corresponda tomar a la autoridad administrativa.
- 9°. Las empresas de seguros terrestres a prima, incluso aquellas que aseguran mercaderías transportadas por canales o ríos.
- 10°. Las operaciones sobre letras de cambio, pagarés y cheques sobre documentos a la orden, cualesquiera que sean su causa y objeto y las personas que en ella intervengan, y las remesas de dinero de una plaza a otra hechas en virtud de un contrato de cambio.
11. Las operaciones de banco, las de cambio y corretaje.
12. Las operaciones de bolsa.
13. Las empresas de construcción, carena, compra y venta de naves, sus aparejos y vituallas.
14. Las asociaciones de armadores.
15. Las expediciones, transportes, depósitos o consignaciones marítimas.
16. Los fletamentos, seguros y demás contratos concernientes al comercio marítimo.
17. Los hechos que producen obligaciones en los casos de averías, naufragios y salvamentos.
18. Las convenciones relativas a los salarios del sobrecargo, capitán, oficiales y tripulación.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

19. Los contratos de los corredores marítimos, pilotos alemanes y gente de mar para el servicio de las naves.

20. Las empresas de construcción de bienes inmuebles por adherencia, como edificios, caminos, puentes, canales, desagües, instalaciones industriales y de otros similares de la misma naturaleza."

La doctrina ha definido los actos de comercio señalando que "es aquel acto de interposición o intermediación entre productores y consumidores, ejecutado con propósito de lucro mercantil y que contribuye a la circulación de la riqueza.". (Derecho Comercial. Análisis y Explicaciones. Dictámenes e Instrucciones. Tomo I, Editorial Distribuidora Forense Limitada. Autor José Parga Gazitúa).

Fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

El inciso segundo, por su parte, hace aplicables las normas del proyecto a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, en cuanto los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas destinadas a la venta a público o en cuanto un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

El Ejecutivo formuló indicación para intercalar en este inciso la palabra "inmobiliarias" a continuación de la frase "empresas loteadoras de terreno". Asimismo, en este inciso, la Comisión acordó hacer aplicables las normas de este proyecto a los actos de comercialización de sepulcros. Ambas enmiendas fueron aprobadas por unanimidad por la Comisión, con la votación ya indicada para el inciso precedente y de la manera en que se indicará más adelante.

El inciso final se ocupa de las prestaciones de servicios, señalando que ellas sólo se sujetarán a las normas de esta ley en cuanto las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2° N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1606 de 1976.

El Ejecutivo presentó indicación para sustituir este inciso por el siguiente: "Las prestaciones de servicios sólo quedaran sujetas a las disposiciones de esta ley cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente, con excepción de las que, en su calidad de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

tales, efectúen los profesionales universitarios o de institutos profesionales y las personas que se encuentren en posesión de algún grado académico."

La Comisión, con igual votación a la consignada para los incisos que anteceden, acordó rechazar la indicación del Ejecutivo y la última parte de este inciso que hacía referencia al artículo 2° N° 2, del D.L. N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el D.L. N° 1.606, de 1976.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo I

Los derechos del consumidor

Con el objeto de precisar que esta ley no sólo se preocupa de los derechos del consumidor sino que también de sus obligaciones, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH, Senadores señores Bitar, Prat y Romero, acordó agregar " y deberes" en el nombre de este párrafo.

Artículo 3°

La disposición señala los derechos del consumidor y entre ellos contempla los siguientes:

- La libre elección del bien o servicio.
- El acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condición de contratación y otras características esenciales de los mismos.
- La no discriminación arbitraria, por parte del proveedor de los bienes y/o servicios.
- La seguridad en el consumo y la protección a la salud.
- La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en el proyecto.
- La educación para el consumo.
- El cambio y/o devolución de bienes, conforme a la ley.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación al presente artículo, a fin de introducir al mismo las siguientes modificaciones:

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

a) Incorporar un inciso segundo nuevo al literal f), con el siguiente tenor:

"La educación del consumidor impulsada por entes públicos comprenderá entre sus objetivos la formación de conciencia respecto a la conveniencia de celebrar operaciones de consumo con proveedores formalmente establecidos."

b) Intercalar en la letra g), la frase "cuando ello proceda" a continuación de la coma (,) que sigue al sustantivo "bienes".

Vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, acordó aprobar la indicación presentada por el Ejecutivo y el artículo, con modificaciones como se señala más adelante, dejando constancia de que ellas apuntan a dejar sentado lo dicho anteriormente, en el sentido de que esta ley no solamente establece derechos sino que también deberes del consumidor, en especial aquella obligación que tiene el consumidor de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido y no con el comercio denominado "informal", que es más bien un comercio ilegal.

Artículo 4°

Consagra positivamente la irrenunciabilidad de los derechos contemplados por el proyecto.

El presente artículo fue objeto de indicación formulada por S.E. el Presidente de la República, con el propósito de sustituir el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados por el siguiente:

"Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores."

En consecuencia, la indicación del Ejecutivo establece la irrenunciabilidad anticipada por parte de los consumidores de los derechos consagrados por el texto del proyecto, con el fin de evitar que la renuncia de tales derechos se constituya en una estipulación de estilo en los contratos de consumo.

A contrario sensu, se admite la renuncia posterior, reanudando el imperio del principio de la autonomía de la voluntad.

El H. Senador señor Lavandero manifestó su opinión contraria a limitar temporalmente la irrenunciabilidad de los derechos

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

consagrados por la iniciativa en informe, por estimar que la entidad de los mismos se compadece con una mayor protección, la que se obtiene por medio del mecanismo de la irrenunciabilidad absoluta.

- Puesta en votación la indicación fue aprobada por la mayoría de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señor Romero y con el voto en contra del H. Senador señor Lavandero, por las razones previamente expuestas.

Artículo 5°

Entrega a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos que cuenten con personalidad jurídica vigente, en el ámbito territorial que les es propio, las potestades que la misma norma detalla y que, fundamentalmente, se concretan en la asesoría, representación y capacitación de los consumidores.

El Ejecutivo formuló indicación sustitutiva al presente artículo, reemplazando el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, por el siguiente:

"Artículo 5°.- Las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.

Tales organizaciones sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de las organización como tal y de los intereses generales de los consumidores;

d) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

e) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten."

Vuestra Comisión, en razón de que la indicación entrega a organizaciones específicas y no territoriales, como son las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, las tareas de información, difusión y proposición de medidas en favor de los consumidores, acordó aprobar la indicación formulada por el Ejecutivo, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Lavandero y Romero; con excepción de la letra c) de la referida indicación que resultó rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Romero y el voto afirmativo del H. Senador señor Lavandero.

- - -

Su Excelencia el Presidente de la República formuló indicación, para agregar un artículo 6º, nuevo, del siguiente tenor:

"Artículo 6º.- Las organizaciones a que se refiere el artículo anterior en ningún caso podrán:

- a) Desarrollar actividades lucrativas;
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;
- d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios;
- e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior;
- f) Patrocinar o asumir denuncias temerarias;
- g) Encabezar o promover coaliciones de deudores morosos que lo sean por créditos derivados de operaciones de consumo.

La infracción a las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes la cometan.

Para proceder a la cancelación de la personalidad jurídica en el caso a que se refiere la letra f), se requerirá que la denuncia haya sido calificada de temeraria por sentencia judicial firme."

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Esta indicación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, con excepción de las letras f) y g) que fueron rechazadas, por la misma votación, y como una concordancia con el rechazo de la letra c) de la indicación formulada por el Ejecutivo para el artículo anterior. Asimismo, como consecuencia del rechazo de la letra f) de la indicación, se eliminó el inciso final del artículo nuevo propuesto.

- - -

Párrafo II
Obligaciones del proveedor
Artículo 6°
(Pasó a ser artículo 7°)

Señala la obligación que recae sobre todo proveedor de respetar las condiciones convenidas con el consumidor respecto a la entrega de un bien o la prestación de un servicio.

El Ejecutivo formuló indicación a este artículo que proponiendo una enmienda de carácter formal y añadiendo en su letra b) un inciso nuevo que señala: "Se presumirá que incurre en infracción a lo dispuesto en el inciso anterior quien ejerza la actividad comercial sin sujetarse a la normativa legal o reglamentaria a ella aplicable".

Vuestra Comisión por la unanimidad de los miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Lavandero y Prat, aprobaron el texto del artículo propuesto por la H. Cámara de Diputados, como artículo 7° del proyecto, con la modificación formal que introduce la indicación del Ejecutivo y rechazaron el inciso nuevo propuesto por dicha indicación Presidencial.

Artículo 7°

Respecto de las prestaciones cuyo objeto sea la reparación de un bien, la disposición impone al proveedor la obligación de detallar los repuestos utilizados, su precio y las condiciones bajo las cuales garantiza su trabajo, si ello se conviniera.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación para adecuar la redacción de este artículo.

Vuestra Comisión, por la misma votación indicada para el artículo anterior, acordó rechazar la indicación del Ejecutivo y el artículo propuesto por la H. Cámara de Diputados.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 8°

Impide a los proveedores negar la venta de bienes y la prestación de los servicios que hubieren ofrecido al público, así como condicionar la referida venta o prestación a la contratación de otro servicio, con la excepción de que así se ofertare.

El Ejecutivo formuló indicación para sustituir el inciso primero de este artículo, por el siguiente:

"Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios que hayan ofrecido al público en las condiciones señaladas en el artículo

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Prat, acordó aprobar parcialmente la indicación del Ejecutivo, reemplazando la oración que dice "que hayan ofrecido al público en las condiciones señaladas en el artículo 7°", por otra que indica "comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas".

Con igual votación a la precedente, vuestra Comisión acordó rechazar el inciso segundo del artículo propuesto por la H. Cámara de Diputados.

Sin perjuicio de lo anterior el H. Senador señor Romero dejó constancia que dentro de la expresión "ofrecidas" que figura en este artículo debe entenderse todo lo que ha sido publicitado por el vendedor.

Artículo 9°

Su inciso primero registra la obligación del proveedor de informar al consumidor la calidad de productos usados, deficientes o refaccionados, o la utilización en su fabricación de partes o piezas usadas, debiendo dejarse constancia expresa de tales circunstancias en los artículos o sus envoltorios, facturas, boletas o documentos respectivos.

El inciso segundo dispone que el cumplimiento de la obligación de informar regulada por el inciso precedente, exime al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción establecidas por los artículos 15 y 16, sin perjuicio de las que se hubiere contraído en virtud de la garantía otorgada al producto.

La disposición en análisis da cuenta del carácter conmutativo de las relaciones de consumo, en las cuales las obligaciones de una parte se miran como equivalentes a las de la otra. En consecuencia, la

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

idoneidad del producto debe ser equivalente a la del dinero que se paga para adquirirlo.

El artículo también se vincula con el principio de la buena fe, que exige advertir al consumidor que está adquiriendo un producto de determinadas características -de segunda selección o elaborado con piezas usadas- y que por tal está pagando un cierto precio, aplicando el aforismo jurídico "contra aviso no hay engaño".

El Ejecutivo formuló indicación al presente artículo, limitando la obligación de dejar constancia de la calidad de productos de segunda selección o elaborados con materiales usados sólo en las respectivas facturas, boletas o documentos, excluyendo el requisito copulativo de efectuar idéntica constancia en los propios artículos o en sus envoltorios.

De acuerdo a lo manifestado por los representantes del Ejecutivo, tal modificación obedece a razones de índole práctica, toda vez que efectuar la constancia en los propios artículos o en sus envoltorios podría resultar en extremo engorroso y elevar el valor final del producto.

Adicionalmente, la indicación propone sustituir la referencia a los artículos 15 y 16, por una referencia al artículo 17 del texto del proyecto, por estimar que esta última disposición que regula el derecho de opción del consumidor, al igual que los dos artículos precedentemente señalados, resultaba más adecuada.

Vuestra Comisión, pronunciándose respecto a la indicación en comentario acordó su rechazo, por estimar que el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados cumplía adecuadamente sus propósitos y que la referencia efectuada por el inciso segundo a los artículos 15 y 16 del proyecto era apropiada, toda vez que la buena fe impone la obligación de informar anticipadamente tanto la menor calidad como la inferior cantidad de aquel producto objeto de una relación de consumo.

El H. Senador señor Prat manifestó que de la interpretación orgánica del texto del proyecto se desprende que el artículo en análisis regula la venta de un producto con deficiencias conocidas del proveedor, quien por tal razón lo ofrece como producto de segunda selección. No obstante, la sola lectura del artículo en comento podría inducir a equívocos al no precisar tal circunstancia en forma expresa.

Vuestra Comisión, coincidiendo con el criterio precedentemente expuesto, acordó incorporar la frase "con conocimiento del proveedor" a continuación del adverbio "Cuando" que inaugura el primer inciso del presente artículo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

- En consecuencia, vuestra Comisión, con los votos de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Prat, acordó rechazar la indicación formulada a esta disposición, aprobando -con la modificación señalada y otras de carácter formal- el texto acordado por la H. Cámara de Diputados.

Artículo 10

El proveedor que habitualmente o sin contar con la anuencia del consumidor reemplace la moneda de curso legal por otros bienes al cancelar a éste los saldos a favor, incurrirá en infracción a las normas del presente proyecto.

Su Excelencia el Presidente de la República formuló indicación al presente artículo suprimiendo la referencia a la habitualidad como elemento de la infracción consagrada por el mismo.

La H. Senadora señora Feliú señaló que al eliminarse el elemento habitualidad, surgiría el problema de determinar si la falta de moneda de curso legal de baja denominación autorizaría la negativa de venta del comerciante que la sufre o si, por el contrario, debería imponérsele la obligación de contar en todo momento con moneda adecuada para cancelar los saldos a favor de los consumidores en las operaciones que con ellos celebre. A su juicio este último criterio no se compadece con la falta de simetría entre los horarios de funcionamiento del comercio y de los bancos, lo que aconsejaría la adopción de la primera alternativa.

El H. Senador señor Bitar, propuso la eliminación del artículo en comentario por estimar que el mismo recogía una situación de poca relevancia económica y de creciente menor ocurrencia, sugerencia que fue acogida por los restantes miembros de vuestra Comisión.

- En consecuencia, tanto la indicación formulada como el artículo fueron rechazados, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero, Prat y Romero.

Artículo 11
(Pasó a ser artículo 10)

Permite la implementación de sistemas de seguridad o registro en los establecimientos comerciales, con la limitación de que los mismos no podrán atentar contra la libertad o integridad de las personas, ni ofender su dignidad o pudor. Agrega, que en el evento que el consumidor sea

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

sorprendido en delito flagrante los agentes del establecimiento deberán limitarse a poner al supuesto delincuente a disposición de las autoridades competentes. Finalmente, la norma en comento, sanciona su infracción con las penas del artículo 21, sin perjuicio de la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales, si procediere.

Se formuló indicación al presente artículo por parte de S.E. el Presidente de la República, eliminando la referencia que el mismo efectúa a la hipótesis de delito flagrante.

Los representantes del Ejecutivo hicieron presente que la finalidad perseguida por el artículo en comentario es erradicar prácticas abusivas en los sistemas de seguridad y registro de los establecimientos comerciales. Con respecto a la indicación, señalaron que ésta al excluir la alusión al delito flagrante hace aplicable las normas generales sobre la materia, contenidas en el artículo 262 del Código de Procedimiento Penal, el cual faculta a cualquier persona para detener al delincuente sorprendido in fraganti, con el fin de ponerlo directa e inmediatamente o por medio de la policía, a disposición del tribunal competente.

Vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Prat y Romero, acordó, rechazar la indicación, acogiendo el artículo con modificaciones, las que consisten en dar una nueva redacción a su primera parte, del siguiente tenor: "Los sistemas de seguridad o prácticas de registro que apliquen los establecimientos comerciales deberán respetar la dignidad y derechos de las personas.", y eliminar la referencia a las indemnizaciones por considerar como suficientes las normas que el derecho común otorga al respecto.

Párrafo III**Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos**

S.E. el Presidente de la República formuló indicación, proponiendo agregar en el nombre del Párrafo III a continuación de la palabra "contratos", la frase "de adhesión".

Vuestra Comisión acordó acoger la indicación en comentario, considerando que la misma aporta precisión al indicar la categoría contractual a la que pertenecen aquellas estipulaciones cuya regulación aborda el referido Párrafo III.

- En consecuencia, puesta en votación la indicación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Prat y Romero.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 12
(Pasó a ser artículo 11)

El artículo priva de todo efecto a las cláusulas de los contratos de adhesión que señala.

La letra a), se refiere a aquellas estipulaciones que autoricen a alguna de las partes para resolver unilateralmente el contrato, con la excepción de la que ceda en favor del comprador en los casos de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

El Ejecutivo formuló indicación a la letra a) en comentario, a fin de excluir como posible cláusula la que autorice a alguna de las partes a suspender inmotivadamente la ejecución de un contrato en curso, con las mismas excepciones señaladas por el literal a).

Vuestra Comisión teniendo en cuenta que la legislación comparada incorpora la hipótesis de modificación unilateral del contrato, estimó que aludir a aquellas cláusulas que facultan a las partes para resolver o modificar unilateralmente el contrato sin causa justificada resulta comprensivo de la suspensión inmotivada o de otras situaciones análogas.

Respecto a las excepciones contenidas por el literal a), ellas consagran el derecho a retracto del consumidor, mecanismo a través del cual se busca que el mismo preste un consentimiento reflexivo. El signo distintivo de estas excepciones está dado por el hecho de que en ellas se encuentran disociadas en el tiempo la oferta y la aceptación.

Vuestra Comisión discutió la inclusión dentro de las excepciones de la modalidad de la telecompra, -caso en el cual el plazo de retracto permite al consumidor detectar posibles defectos que no fue posible apreciar en su exhibición televisiva-, adoptándose el criterio de utilizar una alusión genérica que incorpore las ventas a distancia y entre ellas la telecompra, sin desarrollar un tratamiento casuístico.

Por otra parte, el H. Senador señor Prat hizo presente su intención de abstenerse, tanto en este literal como en los restantes, fundando la misma en la consideración de que la creciente masificación y estandarización de las relaciones de consumo se traducirá - como de hecho ha ocurrido- en un incremento de la utilización de los contratos de adhesión, y en que la excesiva regulación de los mismos redundará en su rigidización y se traduce en mayores costos de bienes y servicios, lográndose el propósito exactamente opuesto al perseguido, ya que la mayor onerosidad deberá ser soportada por los consumidores quienes lejos de ser beneficiados se verán perjudicados por la nueva legislación.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la letra a), vuestra Comisión se pronunció en primer lugar respecto a la indicación, rechazándola y procediendo, a continuación, a acoger con las modificaciones señaladas el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, con los votos de los HH, Senadores señores Bitar, Lavandero y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

La letra b) incluye dentro de las cláusulas que no producen efecto alguno, aquellas que contemplen aumentos de precio por concepto de servicios, accesorios, financiamientos o recargos, a menos que dicho aumento obedezca a prestaciones adicionales que puedan ser aceptadas o rechazadas en cada caso y que se expliciten con suficiente claridad y separación.

Sometida a la decisión de vuestra Comisión, la letra b) en análisis fue aprobada, sin enmiendas, con los votos de los HH. Senadores señores Hormazábal, Martín, Muñoz Barra y Siebert y la abstención del H. Senador señor Prat.

El literal c) priva de efectos en los contratos de adhesión a las cláusulas que pongan a cargo del consumidor las deficiencias, omisiones o errores administrativos que no le sean directamente imputables.

Sometido a votación fue aprobado, con los votos de los HH. Senadores señores Hormazábal, Martín, Muñoz Barra y Siebert y la abstención del H. Senador señor Prat.

La letra d) incorpora a aquellas cláusulas que inviertan el "onus probandi" o carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Al efecto el artículo 1698 del Código Civil en su inciso primero dispone que "Incumbe probar las obligaciones o su extinción a quien alega aquéllas o ésta.". Aplicándose este principio general al derecho de los consumidores se entenderá que corresponde al proveedor probar que cumplió la obligación o bien que operó un modo de extinguir las obligaciones y al consumidor probar que pagó por el bien o servicio de que se trate. En consecuencia, se invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando éste debe probar que no se ha cumplido la obligación por parte del proveedor o bien que no ha operado un modo de extinguir la obligación de aquel, suscitándose las naturales dificultades aparejadas a la prueba de hechos negativos.

Puesta en votación, vuestra Comisión acordó aprobar la letra d) en análisis, con los votos de los HH. Senadores señores Hormazábal, Martín, Muñoz Barra y Siebert y la abstención del H. Senador señor Prat.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La letra e) se refiere a las cláusulas que constituyan una renuncia a los derechos consagrados por el proyecto en favor de los consumidores.

Cabe precisar que lo que se sanciona negándole todo efecto es la renuncia anticipada de derechos, a fin de evitar su inclusión como cláusula de estilo en los contratos de adhesión. Ello toda vez que la renuncia de derechos posterior será de común ocurrencia por la vía de la transacción.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que la referida renuncia constituye una excepción a la norma de renunciabilidad consagrada por el artículo 12 del Código Civil y es consistente con lo aprobado por vuestra Comisión en el artículo 4° del proyecto en informe que dispone que "Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores."

El H. Senador señor Hormazábal manifestó la conveniencia de aprobar el artículo en general y el literal en análisis en particular, teniendo en cuenta la naturaleza de los contratos de adhesión, que son aquellos que se caracterizan por el distinto poder negociador de las partes, quedando entregada la determinación de las estipulaciones de los mismos a la parte mas poderosa y limitándose el principio de la libertad contractual de su contraparte a la aceptación o rechazo de dichos términos. En consecuencia, agregó, es preciso cautelar que los contratos de adhesión entre consumidores y proveedores -en los cuales los términos de los mismos serán fijados por estos últimos- se presten para abusos, privando de valor a determinadas cláusulas que pudieren producir tal efecto, como por ejemplo la renuncia anticipada de los derechos consagrados a los consumidores por el presente proyecto.

Por su parte, el H. Senador señor Siebert propuso enmendar la redacción de la presente letra e), sustituyendo el término "comporten" por "signifiquen", por estimar que dicha modificación aportaría claridad al texto aprobado por la H. Cámara de Diputados.

Sometida a votación la letra e) fue aprobada con la modificación propuesta, con el voto de los HH. Senadores señores Hormazábal, Martín, Muñoz Barra y Siebert y la abstención del H. Senador señor Prat.

El literal f) incluye dentro del listado de cláusulas privadas de todo efecto en los contratos de adhesión a las que contemplen limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, que priven a éste de su derecho a ser indemnizado por las deficiencias que alteren la finalidad esencial del producto o servicio.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El inciso final dispone que sin perjuicio de la designación de árbitro efectuada por el contrato, el consumidor siempre podrá solicitar a la justicia ordinaria el nombramiento de un nuevo árbitro.

Sin perjuicio de lo acordado, la Comisión dejó pendiente la discusión respecto de la letra f) y también una indicación del H. Senador señor Prat que sustituía el artículo 12.

En la sesión final, en que vuestra Comisión estudió el proyecto, se acordó reabrir el debate en relación a este artículo y considerar la indicación del H. Senador señor Prat que sustituía este artículo del proyecto, por otro que señala: "Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar los derechos conferidos por las leyes generales, deberán informar de este hecho en forma explícita y destacada, en el inicio del contrato. En esta información deberá incluirse la individualización de las cláusulas que contienen ese carácter. La sección destacada a que se refiere este artículo deberá incluir la firma de aceptación del consumidor. Asimismo, las disposiciones específicas que significan renunciaciones a derechos legales, deberán ser expresadas en forma destacada en los contratos de adhesión."

Puesta en votación la indicación, vuestra Comisión acordó aprobarla con los votos a favor de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar y Lavandero.

Posteriormente se sometió a consideración de vuestra Comisión una indicación del H. Senador Prat, que agregaba un artículo 12 bis, nuevo, al proyecto del siguiente tenor: "Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley y que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar a derechos conferidos por las leyes generales no podrán tener una vigencia superior a un año. Para su renovación se requerirá la aceptación expresa del consumidor."

Puesta en votación dicha indicación fue aprobada con los votos a favor de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar y Lavandero; pasando a ser artículo 12 del proyecto.

Artículo 13

La disposición exige como requisito que el contrato sea redactado en castellano, en forma clara y precisa, legible y con todas sus cláusulas escritas en letras de igual tamaño y características. Sanciona con inoponibilidad a los contratos que no cumplan con estas exigencias, respecto de la parte que resulte perjudicada con su cumplimiento.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

A continuación el proyecto consagra expresamente dos reglas de interpretación de los contratos. La primera se aplica a los contratos prerredactados o impresos y consiste en que se preferirá la cláusula agregada respecto de la propia del formulario, cuando ambas sean incompatibles entre sí. La segunda, precisa que las cláusulas contractuales que beneficien al redactor deberán ser específicamente aprobadas por su contraparte.

Finalmente, presume de derecho que las condiciones de un contrato celebrado entre una empresa y un particular han sido definidas por la primera, en cuanto el contrato contenga oferta hecha a persona indeterminada y múltiple, o el objeto del contrato sea la prestación de un servicio privado de utilidad pública o de un servicio que por mandato legal o imperiosa necesidad deba ser contratado, o se trate de un contrato o de una oferta redactados de manera uniforme.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación al presente artículo a fin de reemplazar el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados por otro del siguiente tenor:

"Artículo.....- Los contratos de adhesión que consten por escrito deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. No podrá, de modo alguno, destacarse o minimizarse unas cláusulas respecto a otras. Las que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario, cuando sean incompatibles entre sí."

En consecuencia la indicación elimina tanto la segunda de las reglas de interpretación de los contratos como las presunciones de derecho, consagradas por el texto aprobado durante el primer trámite constitucional.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero, Prat y Romero, acordó aprobar la indicación del Ejecutivo, con enmiendas, agregándole un inciso final que permite redactar los contratos en un idioma distinto al castellano, con las garantías que allí se señalan.

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 14

Señala como infracción a las normas del proyecto el cobro de un precio superior a aquel que ha sido exhibido, informado o publicitado.

El Ejecutivo formuló indicación a fin de incorporar a continuación de la palabra "cobro" la expresión "o exigencia".

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, manifestó que la indicación fue presentada a proposición de la Cámara Nacional de Comercio, con el propósito que se entienda que la infracción se configura desde que se exija un precio superior, aún cuando el mismo no sea percibido.

Vuestra Comisión, considerando que el concepto de "exigencia" usualmente se vincula con el requerimiento forzado, razón por la cual su inclusión -como propone la indicación- puede resultar equívoca, acordó desestimarla, acogiendo la redacción que la H. Cámara de Diputados aprobare durante el primer trámite constitucional.

En consecuencia, con los votos de la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Gazmuri, Martín, Muñoz Barra, Prat y Romero, se acordó el rechazo de la indicación y la aprobación del texto de la H. Cámara de Diputados.

Artículo 15

Consagra los derechos del consumidor en el evento que la cantidad o el contenido neto de un producto sea menor a la señalada en su envase.

Tales derechos son la reposición o, en su defecto, la alternativa de optar entre la bonificación del valor del producto en la compra de uno nuevo o la devolución de lo pagado en exceso.

Sometido a votación, el artículo fue aprobado por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Gazmuri, Martín, Muñoz Barra, Prat y Romero.

Artículo 16

Reconoce el derecho del consumidor que se encuentre en alguno de los supuestos contemplados por la norma, para optar

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

entre la reparación sin costo del bien de que se trate o, previa restitución del mismo, su reposición o la devolución de lo pagado por el.

Los referidos supuestos se desglosan en siete literales y vuestra Comisión acordó votarlos por separado, de la siguiente forma:

Encabezamiento y letras a), b), c) y d)

a).- Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.

b).- Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.

c).- Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado.

d).- Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurre.

Sometido a la decisión de vuestra Comisión, esta acordó por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señores Gazmuri, Martín, Muñoz Barra, Prat y Romero, la aprobación del encabezamiento y de las letras a), b), c) y d), en los mismos términos que lo hizo la H. Cámara de Diputados.

Letra e)

Confiere el derecho de opción consagrado por el presente artículo junto al derecho a la reparación de los perjuicios, respecto de los casos en que habiéndose prestado la garantía y efectuado el servicio técnico correspondiente, persistieren los defectos que la hicieron procedente.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación a la letra e), con el objeto de reemplazarla por una del siguiente tenor:

"e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso a que se lo destina."

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Vuestra Comisión estuvo conteste en la indicación previamente señalada, introduciéndole como única modificación la palabra "normalmente" a continuación de la preposición "que", con el objetivo de hacer procedente el derecho de opción en aquellos casos en que tras la prestación de servicio técnico no sea posible usar el producto con normalidad, es decir en conformidad con la naturaleza que le es propia.

Puesta en votación la indicación fue aprobada, con la modificación indicada, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Gazmuri, Martin, Prat y Romero.

Letra f)

Otorga el derecho de opción aparejado a la indemnización de perjuicios respecto de aquella cosa objeto del contrato que adolece de vicios ocultos o redhibitorios que imposibilitan el uso a que dicho bien se destina habitualmente o que disminuyen de tal manera su calidad o posibilidad de uso que, de haber sido conocidos anteriormente por el consumidor, éste no lo habría adquirido o habría pagado un menor precio.

El mismo literal agrega que toda acción deducida con el fin de ejercer el derecho señalado prescribirá en el plazo de 60 días contados desde la entrega del bien o servicio.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación sustitutiva de la letra f) en comentario, del siguiente tenor:

"f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que se disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella. Cuando estos vicios afecten a un bien raíz, el consumidor tendrá derecho, optativamente, a exigir su reparación gratuita o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios."

Vuestra Comisión acordó votar separadamente la indicación en lo que atañe a bienes muebles e inmuebles.

Respecto de los primeros optó por aprobarla, lo que implica recoger prácticamente en idénticos términos el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, con la sola exclusión de la referencia al plazo de prescripción, por estimar que la misma resultaba innecesaria ya que el artículo 17 del propio proyecto consagra un plazo común para el ejercicio de las diversas acciones reconocidas por el mismo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En consecuencia, sometida la primera parte del literal en comento a la consideración de vuestra Comisión, ésta acordó su aprobación con los votos de los HH. Senadores señores Gazmuri, Martin, Prat y Romero.

En cuanto a los inmuebles, se generó un debate en torno a la conveniencia de su inclusión en el presente proyecto.

A tal respecto, se hizo presente que, a la sazón, se encuentra pendiente ante esta misma Corporación un proyecto de ley que modifica diversos artículos del decreto con fuerza de ley N° 458, de 1975, Ley General de Urbanismo y Construcciones, con objeto de favorecer la mejor calidad de la construcción y que sería el vehículo adecuado para la incorporación de una disposición como la que se discute.

Por su parte el señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, hizo presente que la parte final de la indicación apuntaba hacia una situación específica, tal es aquella en que existe una relación profesional entre proveedor y consumidor, recayendo sobre el primero una responsabilidad de tal especie, hipótesis diversa a aquella en que se relacionan legos a quienes no cabe exigir responsabilidad profesional.

Puesta en votación la segunda parte del presente literal, se produjo un empate, pronunciándose favorablemente los HH. Senadores señores Gazmuri y Martin y en sentido contrario los HH. Senadores señores Prat y Romero.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 182 del Reglamento del Senado, se procedió de inmediato a repetir la votación, resultando rechazada la segunda parte de la indicación en análisis, con los votos en contra de los HH. Senadores señores Martin, Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Gazmuri y Muñoz Barra.

Letra g)

Admite hacer efectivo el derecho de opción que consagra la disposición en aquellos casos en que, tratándose de artículos de orfebrería o joyería, la ley de los metales sea inferior a la que se señale en los mismos.

El Ejecutivo formuló indicación al presente literal, sin afectar el fondo de su contenido, efectuando una mera adecuación de redacción.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señores Gazmuri, Martin, Muñoz Barra, Prat y Romero, acordó acoger la indicación propuesta, con el texto que se incluye en su oportunidad.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 17

Establece el procedimiento a seguir con el fin de hacer efectivo el derecho de opción contemplado por los artículos precedentes, determinando los requisitos y plazo para ejercerlo, los sujetos pasivos del mismo, así como las excepciones que estos podrán esgrimir.

El artículo consta de siete incisos, que vuestra Comisión acordó tratarlos separadamente, el primero de los cuales dispone que los referidos derechos de opción se deberán hacer efectivos en contra del vendedor en el término de tres meses siguientes a la fecha en que se recibiere el producto, en cuanto éste no se hubiere deteriorado por descuido imputable al consumidor. En aquellos casos en que el producto contare con garantía y el plazo de la misma fuere superior al legal prevalecerá aquel.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación a fin de sustituir el inciso primero por otro del siguiente tenor:

"Artículo- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 16 y 17 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuera mayor. Tratándose de la venta de bienes inmuebles a que se refiere el inciso segundo del artículo 2º, el plazo para ejercer estos derechos será de un año, contado desde la entrega del bien."

En consecuencia, la indicación además de efectuar adecuaciones, incorpora la referencia a los bienes inmuebles.

Vuestra Comisión, a proposición del H. Senador señor Prat y con el propósito de concordar el artículo con el texto aprobado hasta ahora, acordó eliminar la referencia a los bienes inmuebles.

Adicionalmente, se convino en sustituir la expresión "descuido del" por "hecho imputable al", por estimar que de otra forma podría interpretarse como una excepción relacionada exclusivamente con culpa o negligencia. Por último y en conformidad al texto del articulado ya aprobado se adecuó la referencia a los artículos 16 y 17, por otra a los artículos 15 y 16.

Sometida a votación la indicación fue aprobada, con las modificaciones señaladas, con los votos a favor de la mayoría de sus miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El inciso segundo, aumenta el espectro de sujetos pasivos de la acción reseñada por el inciso precedente, consagrando la responsabilidad subsidiaria del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por causa de quiebra, término de giro u otra circunstancia similar.

El Ejecutivo formuló indicación al presente inciso, de tal manera que quedara como sigue: "La acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante."

Sometida a votación la indicación fue aprobada con los votos de los HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

Asimismo, vuestra Comisión, a proposición del H. Senador señor Romero, acordó dejar constancia que considerando el carácter excepcional del presente inciso, su interpretación deberá efectuarse en forma restrictiva.

El tercer inciso consagra un término especial de quince días en defecto del señalado en el producto o envoltorio, respecto de aquellos productos que por su naturaleza están destinados a ser consumidos inmediatamente.

S.E. el Presidente de la República formuló indicación al presente inciso, limitándose a modificar la redacción del mismo.

Vuestra Comisión convino en acoger la referida indicación, incorporando los conceptos de "percebilidad" y "uso", éste último como alternativa al consumo de los productos perecederos a los cuales se refiere la disposición en comentario. Además, acordó reducir el plazo de ejercicio de las acciones pertinentes de quince a siete días, por estimar que éste último se compadecía más adecuadamente con la naturaleza de los citados bienes.

El H. Senador señor Prat hizo presente que no se abstendría respecto al presente inciso, por estimar que el mismo aborda una materia específica independiente de las objeciones que le suscitan los incisos precedentes.

En consecuencia, la indicación fue aprobada con las modificaciones reseñadas, como se señala más adelante, por la unanimidad de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre, Prat y Romero.

A continuación, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Ruiz de Giorgio, acordó agregar el siguiente inciso cuarto, nuevo:

"El plazo que la póliza contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía."

El inciso cuarto aborda la hipótesis de los productos amparados por garantía del proveedor, facultando al consumidor para hacer efectiva dicha garantía, agotando las posibilidades que ella ofrece, antes de proceder al ejercicio de los derechos señalados por el artículo anterior.

La Comisión estimó que esta norma que, en el texto propuesto por la H. Cámara de Diputados, venía en términos facultativos deberá ser una norma de tipo imperativo, para lo cual decidió sustituir el vocablo "podrá" por la voz "deberá".

En consecuencia, el inciso en cuestión fue aprobado, como inciso quinto, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Ruiz de Giorgio, con la sola enmienda indicada.

- - -

A continuación vuestra Comisión acordó agregar el siguiente inciso, nuevo, referente al valor de la prueba de la póliza de garantía:
"La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior, producirá plena prueba si ha sido fechado y timbrado al momento de la entrega del bien."

Este nuevo inciso fue aprobado, como inciso sexto, con la misma votación consignada para el inciso anterior.

El inciso quinto consagra el derecho del proveedor a rechazar la reclamación cuando la misma se funde en causa imputable al reclamante.

Vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre, Prat y Romero, rechazó el inciso sometido a su consideración, dejando expresa constancia de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

que la razón es la redundancia que implica respecto del primer inciso del presente artículo.

El sexto inciso dispone que, en el evento de requerirse la devolución de la cantidad pagada, la respectiva acción solo podrá dirigirse en contra del vendedor, contándose el plazo para su ejercicio desde la fecha de la factura o boleta.

- Puesto en votación, fue aprobado, como inciso séptimo, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre, Prat y Romero.

Finalmente, el inciso séptimo exige que para el ejercicio de las acciones aludidas el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación correspondiente.

El Ejecutivo formuló indicación a fin de precisar que la documentación exigida como requisito para el ejercicio de las correspondientes acciones, es la documentación legal pertinente.

La señalada indicación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Mac Intyre, Prat y Romero, como inciso final del artículo en discusión.

Artículo 18

Impone a fabricantes e importadores la responsabilidad última respecto de los bienes fabricados o importados por ellos, que hayan dado lugar a reclamación solventada por el proveedor, sea que éste haya debido reponer el producto defectuoso o restituir la cantidad recibida en pago. Asimismo pone a su cargo el resarcimiento de los costos de tal restitución o devolución, como de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en cumplimiento de sentencia condenatoria, con la condición que el defecto que las originare les fuere imputable a unos u otros.

S.E. el Presidente de la República, formuló indicación al artículo de que se trata con el propósito de introducir al mismo una enmienda de carácter formal.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que el artículo en comentario consagra la "acción de regreso", que le compete al proveedor que ha debido responder al consumidor que ha ejercido su derecho a restitución o devolución y que no es responsable de la anomalía que originó tal derecho. Esta acción se traduce en el derecho del proveedor de repetir en contra de distribuidores o comerciantes, en cuanto la anomalía les sea imputable.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú hizo presente que la disposición en análisis excede el ámbito de una legislación de protección al consumidor final, además de alterar las normas vigentes del Código de Comercio, razones por las cuales no le parece adecuado su tratamiento en este contexto.

En el mismo sentido se pronunció el H. Senador señor Romero.

El H. Senador señor Bitar manifestó que considerando que las normas vigentes en la materia se enmarcan en el ámbito de la responsabilidad de carácter subjetivo que exige acreditar la concurrencia de culpa o dolo, la no incorporación de la presente disposición implica la injusticia de que el proveedor responda al consumidor bajo un régimen de responsabilidad objetiva, -tal es aquella en la cual no es necesario probar la concurrencia de culpa- y, a su vez, deba dirigirse en contra de su propio proveedor sometido a la carga de probar la culpa de éste.

Sometido a votación el presente artículo fue rechazado, con los votos en contra de los HH. Senadores señores Romero y Prat y el voto a favor del H. Senador Bitar.

Artículo 19

Señala que la comprobación de los elementos que den lugar a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. En su ausencia, se aplicarán las reglas de la ciencia, técnica o arte correspondiente.

El Ejecutivo formuló indicación al artículo en comentario con el propósito de introducir al mismo una enmienda de carácter formal.

El representante del Ejecutivo señaló que el carácter distintivo de la norma se encuentra en la referencia al concepto de "normalización", esto es la sujeción a las normas oficiales chilenas establecidas como tales por el Instituto Nacional de Normalización, respecto a estándares de calidad predeterminados.

El H. Senador señor Prat, manifestó que la materia tratada en este artículo era de procedimiento y por lo tanto creía más conveniente analizarla al momento de tratar las normas de procedimiento.

Vuestra Comisión, acogiendo el criterio sustentado por el H. Senador señor Prat, acordó con los votos de la unanimidad de los

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Prat y Romero, el rechazo de las ideas contenidas en el presente artículo, y, en ese evento rechazar tanto la indicación del Ejecutivo como el texto propuesto por la H. Cámara de Diputados, por estimar que el mismo se vinculaba directamente con la función que deberá desempeñar el tribunal al juzgar la concurrencia de las circunstancias que motivan el reclamo.

Artículo 20°
(Pasó a ser artículo 18)

Señala la infracción, sin perjuicio de la aplicación de las reglas generales en materia de responsabilidad, para aquel proveedor que, actuando con negligencia, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, perjudique al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del producto o servicio.

Su inciso segundo, expresa que lo establecido en el inciso anterior, se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

El Ejecutivo formuló indicación al presente artículo a fin de efectuar enmiendas formales al mismo, en la especie la supresión de signos de puntuación.

Puesta en votación la indicación del Ejecutivo, fue aprobada, conjuntamente con el artículo en estudio, con enmiendas formales, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Prat y Romero.

Artículo 21
(Pasó a ser artículo 19)

Su inciso primero sanciona con multa de hasta 50 unidades tributarias las infracciones contempladas por el proyecto, siempre que no tuvieran señalada un sanción especial.

El inciso segundo, fija la regla en materia de pena respecto a las infracciones tipificadas por el Párrafo V del Título III del presente proyecto, castigándolas con multas de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

El inciso tercero, impone multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales, al anunciante que difunda, por medios de comunicación masiva, información o publicidad falsa respecto a cualquiera de los elementos señalados por el artículo 25 y que, incida en las cualidades de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente.

La reincidencia, definida como la infracción a las normas del proyecto dos o más veces en el año calendario, podrá implicar que las multas previamente señaladas sean elevadas al duplo.

Finalmente, la norma dispone que en la aplicación de las multas deberá considerarse la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

El Presidente de la República formuló indicación sustitutiva del presente artículo, por otro del siguiente tenor:

"Artículo... Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La contravención contemplada en el inciso segundo del artículo 7º será sancionada con multa no inferior a cinco unidades tributarias mensuales.

Las infracciones a las disposiciones del Párrafo V del Título III de esta ley podrán ser sancionadas con multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

La información o publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 26, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del término de doce meses.

Para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor."

Respecto de la indicación, la Comisión estuvo de acuerdo en mantener el criterio sustentado por la Cámara de Diputados, rechazando la indicación del Ejecutivo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En consecuencia, y como ya se dijo, se rechazó la indicación de S.E. el Presidente de la República y el artículo fue aprobado, eliminando su inciso segundo, debido al rechazo, por parte de vuestra Comisión, del Párrafo V de la presente iniciativa legal, y con otras enmiendas de carácter formal, todo lo anterior, con el voto conforme de la unanimidad de los miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Prat y Romero.

Artículo 22
(Pasó a ser artículo 20)

Sanciona con multa de hasta 300 UTM al proveedor que, sin justificación, suspendiere o no prestare un servicio contratado en forma previa y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o mantención.

Si los servicios en cuestión fueren de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica teléfono o recolección de basuras o elementos tóxicos, además de la multa previamente señalada, se sancionará al responsable con presidio menor en su grado mínimo.

En esta materia, se hace presente que la norma que contempla el presente artículo está definida en el artículo 6° de la ley N° 18.223 que establece normas sobre protección al consumidor con algunas diferencias:

- En cuanto a la multa se eleva hasta 300 unidades tributarias mensuales, el texto de la ley señala 5 a 50 UTM.

- Cuando el servicio fuere de agua, gas alcantarillado, energía eléctrica o teléfonos, recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán castigados, además de la multa, con presidio menor en su grado mínimo.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que éste es el único caso de delito propiamente tal que contempla la ley vigente, donde la sanción prevista es una pena privativa de libertad.

Manifestó que según la normas generales, las disposiciones que regulan la prestación de estos servicios de utilidad pública, establecen normas respecto a la obligatoriedad, calidad y seguridad para la prestación de servicios por parte de la empresa concesionaria, pero en definitiva, son normas que establecen vinculaciones jurídicas entre las empresas concesionarias y quien la otorga, en este caso el Estado.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En consecuencia, no existe ninguna norma, salvo la de la ley N° 18.223, que relacione los derechos de los usuarios en cuanto a suministro, continuidad o prestación de un servicio y las empresas prestadoras.

Agregó, el señor Director del Sernac, la necesidad de eliminar la sanción penal actualmente en vigencia, por cuanto, de acuerdo a su experiencia, no ha sido posible su aplicación por los tribunales de justicia al no poder determinar el sujeto activo.

Recalcó la necesidad de establecer una sanción para la infracción por la suspensión injustificada, y que en realidad, agregó, es descuidada, ya que no ha sido tomada con las debidas providencias por parte de la empresa.

Vuestra Comisión consideró necesario derogar la referencia a la sanción penal, privativa de libertad, prevista por este artículo considerando la imposibilidad de aplicación que tiene la norma, al no poder identificar el sujeto activo acreedor de la pena, cuando incurriere en él la empresa prestadora de servicios.

Acordó, además, modificar el inciso primero, con el fin de disminuir la multa de 300 UTM a 150 UTM para aquel que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación un servicio previamente contratado y respecto del cual se hubiere pagado un derecho.

Asimismo, como ya se dijo, resolvió eliminar la pena de presidio menor en su grado mínimo, y en su reemplazo imponer la sanción de multa de 1 hasta 300 UTM para los responsables, cuando se trate de paralización de servicios básicos, como agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos.

Cabe hacer presente que el Ejecutivo formuló indicación de carácter formal, para agregar, en su inciso segundo, la preposición "de" antes del vocablo "que".

- Puesto en votación el artículo fue aprobado, como artículo 20, con las modificaciones antes mencionadas, conjuntamente con la indicación del Ejecutivo, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Prat y Romero.

Artículo 23
(Pasó a ser artículo 21)

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Determina el plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, fijándolo en seis meses contados desde la recepción del producto o terminación del servicio. A su vez, las sanciones impuestas a las referidas contravenciones prescribirán en el plazo de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

El Ejecutivo formuló indicación sustitutiva de este artículo, con el objeto de, por una parte, señalar que el plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, se contará desde que se haya incurrido en la infracción respectiva y por otra, agregar la de difusión de publicidad o información falsa o engañosa en cuyo caso se debe contar el plazo de prescripción desde la fecha de la última emisión del respectivo anuncio o mensaje. Dicha indicación, es del siguiente tenor:

"Artículo....Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. En el caso de la infracción consistente en la difusión de publicidad o información falsa o engañosa, dicho plazo se contará desde la fecha de la última emisión del respectivo anuncio o mensaje.

Las sanciones impuestas por las contravenciones señaladas en el inciso anterior prescribirán en el término de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria."

Al respecto, vuestra Comisión estimó que la indicación propuesta era muy general por cuanto ampliaba el universo de personas que podría demandar al amparo de esta norma, ya que sería mucho mayor el número de afectados que si, por el contrario, el consumidor fuera específico, es decir, el que celebró el contrato de prestación de servicio.

En consecuencia, puesta en votación la indicación del Ejecutivo fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Lavandero, Prat y Romero y, con la misma votación unánime, fue aprobado sin enmiendas el texto del artículo propuesto por la H. Cámara de Diputados.

Artículo 24
(Pasó a ser artículo 22)

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Señala que las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad al presente proyecto, se reajustarán conforme a la variación del índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes previo a la fecha de la infracción y el anterior a aquel en que se haga efectiva la restitución.

El Ejecutivo formuló indicación para reemplazar la palabra "aquel" por "aqué".

Puesto en votación, fue aprobada la indicación del Ejecutivo y el artículo, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Lavandero, Romero y Prat.

TITULO III**DISPOSICIONES ESPECIALES****Párrafo I****Información, publicidad y garantías contractuales.****Artículo 25****(Pasó a ser artículo 23)**

El artículo en análisis consagra una manifestación del principio del "nemo auditor", o que nadie puede aprovecharse del propio dolo, toda vez que considera como infractor a las normas del presente proyecto a quien sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de información publicitaria respecto de los elementos señalados por la misma disposición, a saber:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.
- b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir, y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.
- c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.
- d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.
- e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjera, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.

g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso.

El Ejecutivo formuló indicación para reemplazar en el inciso primero la locución "el que" por "el anunciante que" y las letras a), b) y c) del artículo, con el objeto de darle una redacción más completa a la norma.

Así en la letra a), específica que se trate de los componentes que están presentes en el producto.

En la letra b), sustituye la expresión "cubrir" por "satisfacer".

Y, en la letra c), sustituye "las características básicas del producto" por "las características relevantes del bien destacadas por el anunciante".

El señor Director del Sernac, manifestó a la Comisión que en este artículo se enuncian todos los aspectos que le interesa al legislador cautelar en materia de veracidad de la información o difusión publicitaria que hagan los proveedores. Es decir, se aborda todos los aspectos que se consideren fundamentales en cuanto a la toma de decisión de consumo por parte del comprador o contratante de los servicios o arrendatario de los bienes según se trate y se van enunciando los distintos casos.

Durante su estudio por la Comisión se desestimó la indicación que modificaba el inciso primero del artículo y se estimó que en la letra a), sería más propio referirse a los componentes del producto y el porcentaje que en él concurren.

En cuanto a la letra b), hubo consenso en aprobar la indicación del Ejecutivo, con modificaciones, en cuanto a especificar que se trate de la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que hayan sido atribuidos en forma explícita por el anunciantes.

Respecto de la letra c), se deja constancia que su detalle podría inducir a equívocos por cuanto pareciera ser taxativa, cuando en realidad es meramente enunciativa, por ello se estimó preferible modificar la disposición y dejarla en un sentido amplio, es decir, que se refiera solamente a las características relevantes del bien, incluyendo a los servicios, destacadas por el anunciante, y agregar "o que deben ser proporcionadas en conformidad a las normas sobre información comercial". Con el objeto de circunscribirla solamente a la publicidad, es decir, al mensaje publicitario, y no a la rotulación de un producto.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En cuanto a las letras d), e) y f), fueron rechazadas por considerar que se encuentran comprendidas en la letra c), ya aprobada con modificaciones.

Respecto a la letra g) que se refiere al precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, vuestra Comisión estimó necesario agregar que ello se efectuara en conformidad a las normas vigentes sobre la materia, con el objeto de no inducir a equívocos.

En consecuencia, puesta en votación la indicación de S.E. el Presidente de la República y el artículo, fueron aprobados, con modificaciones, que recogen parte de la indicación del Ejecutivo, y en los términos que se señalan más adelante, por la unanimidad de los miembros presentes, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Romero y Prat.

- - -

Asimismo, y con el objeto de completar las disposiciones referidas a la información de los productos que expende, la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Huerta, Romero y Prat, acordaron agregar un artículo 24, nuevo, que contenga igual disposición a la contemplada en el artículo 4° de la ley N° 18.223, a saber:

"Artículo 24.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere; o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales."

- - -

Artículo 26
(Pasó a ser artículo 25)

El artículo en discusión, que consta de tres incisos, impone a los proveedores la obligación de poner en conocimiento del público los precios de los bienes que vendan o de los servicios que presten, a menos que por sus características deban regularse convencionalmente. No obstante lo anterior, indica que toda vez que los productos sean exhibidos al público, deberán ostentar sus precios totales -incluyendo los impuestos correspondientes- con caracteres claramente legibles.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El Ejecutivo formuló dos indicaciones a este artículo. Una para reemplazar su inciso primero por el siguiente:

"Artículo...Los proveedores deberán informar al público de los precios de los bienes que expenden o de los servicios que ofrezcan, antes del pago de los mismos. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los precios de los productos o servicios que por sus características deban regularse convencionalmente."

La segunda de las indicaciones de S.E. el Presidente de la República, a este artículo, agrega el siguiente inciso segundo, nuevo:

"El precio deberá indicarse en el envase o envoltorio del bien mediante la fijación de la correspondiente etiqueta. Tratándose de mercaderías que se expenden a granel, el precio se informará por medio de la exhibición de carteles en el lugar de venta, del mismo modo se anunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios."

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores Bitar, Díaz, Huerta y Prat, rechazó la primera indicación del Ejecutivo y aprobó como inciso primero de este artículo el texto propuesto por la H. Cámara de Diputados.

Asimismo, vuestra Comisión acogió parcialmente la indicación del Ejecutivo que agrega un inciso segundo, nuevo, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Díaz y Prat y la abstención del H. Senador señor Huerta, con el siguiente texto:

"El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo."

Con igual votación que la consignada precedentemente, vuestra Comisión acordó agregar el siguiente inciso tercero, nuevo:

"Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios."

Posteriormente, tomó conocimiento de los incisos segundo y tercero del texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, que pasarían a ser incisos cuarto y quinto, aprobándolos, con modificaciones en el inciso segundo consistentes en eliminar las frases "Sin perjuicio de lo anterior" y "de caracteres claramente legibles". Dicha aprobación fue efectuada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señores Bitar, Díaz, Huerta y Prat.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Finalmente, se consideró una indicación del H. Senador señor Bitar, que agrega un inciso final, nuevo, al artículo en comento, del siguiente tenor:

"Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen visiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible."

Fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, con la sola enmienda de sustituir el vocablo "visiblemente" por "ostensiblemente".

Artículo 27
(Pasó a ser artículo 26)

Dispone que la información de los servicios y de los productos, su publicidad y difusión deberá constar en idioma castellano y en conformidad al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país.

El Ejecutivo formuló indicación para reemplazar la palabra "ser" por "efectuarse".

Vuestra Comisión acogió la indicación del Ejecutivo y el artículo, con enmiendas formales, como se indicará más adelante, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señores Díaz, Huerta y Prat.

Artículo 28

Establece que la información relativa al producto suministrada a los consumidores deberá ser comprobable e inequívoca.

Asimismo, reserva la utilización de expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía" en la medida que se señale en que consiste dicha garantía y la forma de hacerla efectiva.

Fue rechazado, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat.

Artículo 29

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Sanciona como infracción la falta de rotulación en el caso en que esta fuere obligatoria, la falta de veracidad en la misma, su ocultación o alteración.

El Ejecutivo formuló indicación de carácter formal, relativa a la puntuación utilizada en el precepto.

Por estar contenida la materia de que trata esta norma en otra de las disposiciones del presente proyecto fue rechazada la indicación y el artículo, por la unanimidad de vuestra Comisión, con la misma votación consignada para el artículo anterior.

Artículo 30

Hace recaer en el medio de comunicación que hubiere difundido la publicidad, la obligación de dar a conocer la identidad del anunciante a toda persona debidamente identificado que lo solicite, al Servicio Nacional del Consumidor o al tribunal competente, en su caso.

El Ejecutivo formuló indicación para sustituir este artículo por el siguiente:

"Artículo..... El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a requerimiento del tribunal competente."

Vuestra Comisión acordó rechazar, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, la indicación del Ejecutivo y la norma en comento, por considerar que la materia está cubierta por las normas generales que existen en nuestra legislación al respecto.

**Párrafo II
Promociones y ofertas****Artículo 31
(Pasó a ser artículo 27)**

Establece el deber de informar en forma clara y precisa las bases de toda promoción u oferta. Indica que deberá constar en los anuncios el tiempo de duración de la promoción u oferta o el volumen de mercancía que comprende, bastando que se indique que la oferta se prolongará hasta agotar la existencia de los productos de que se trate, en caso

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

contrario se presumirá que son ofertas indefinidas hasta que se informe al público de su revocación por los mismos medios utilizados para publicitar la referida promoción.

El Ejecutivo presentó indicación para reemplazar en el inciso segundo de la norma en estudio la expresión "el efecto" por "en este último caso".

Vuestra Comisión acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, rechazar la indicación Presidencial, y acoger las ideas contenidas en este artículo, que pasa a ser 27, sustituyéndolo por otro que no contiene consideraciones subjetivas y que es el siguiente:

"Artículo 27.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma.

Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público de su revocación."

Artículo 32

Impone a todo anuncio publicitario referente a promociones la obligación de precisar la información necesaria que permita a los consumidores tomar conocimiento de los términos o condiciones de dichas promisiones o de la forma de lograr su cumplimiento.

En concordancia con lo resuelto para el artículo precedente, en orden a no aprobar disposiciones que se puedan interpretar subjetivamente, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, acordó rechazar este artículo.

Artículo 33

Señala la obligación de respetar las bases de las promociones u ofertas, la que pesará sobre todo proveedor que las hubiere informado al público. El incumplimiento de esta obligación autorizará al consumidor a solicitar su cumplimiento forzado.

Vuestra Comisión, considerando que las ideas que se expresan en este artículo ya están contenidas en diversas disposiciones del presente proyecto de ley, acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, rechazar el presente artículo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

**Artículo 34
(Pasó a ser artículo 28)**

Regula los concursos o promociones de productos, disponiendo que éstos deberán publicitar el monto y número de los premios objeto de tales concursos, así como la duración de la promoción. Por la misma vía utilizada para la difusión de estas promociones deberán difundirse sus resultados.

El Ejecutivo formuló indicación para reemplazar este artículo por el siguiente:

"Artículo..... Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el proveedor deberá informar al público sobre el monto y número específico de los premios de aquéllos, como también el tiempo que durará la referida promoción y el plazo en que podrá reclamarse la entrega de premios. Será obligación del anunciante o proveedor del producto o servicio difundir por la misma vía los resultados de los concursos o sorteos."

Vuestra Comisión estimó más precisa la indicación del Ejecutivo por lo que, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, acordó acogerla con enmiendas, consistentes en suprimir de la referida indicación las frases "como también el tiempo que durará la referida promoción" y "por la misma vía".

**Párrafo III
De las ventas a crédito**

El Ejecutivo formuló indicación para sustituir en el epígrafe de este párrafo la expresión "Ventas" por "ventas".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Prat, acordó rechazar esta indicación.

Posteriormente vuestra Comisión y como una manera de precisar los conceptos, y con la misma unanimidad recién indicada, acordó reemplazar el nombre de este Párrafo por otro que dice "Del crédito".

A continuación, vuestra Comisión escuchó las opiniones de los HH. Diputados señores Luis Valentín Ferrada y Aníbal Pérez Lobos, quienes, en general, señalaron que el Párrafo III no resuelve en su totalidad el problema de las ventas a crédito y fundamentalmente el relativo al crédito que se otorga directamente por las casas comerciales.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Particularmente, el Honorable Diputado señor Luis Valentín Ferrada manifestó que en la actualidad en nuestro país, aproximadamente el 50% de las operaciones a crédito están desreguladas. Aún más existen opiniones en cuanto a que ese porcentaje sería mayor. Esto significa que una mitad de las operaciones a crédito son bancarias, cumpliendo con todas las exigencias legales, y el otro 50% no lo son.

La desregulación de las operaciones de crédito de consumo está originando abusos en materia de intereses, en materia de costos de cobranzas, comisiones y honorarios que a su vez se cargan sobre los intereses. Y, lo que es más grave, con operaciones o sistemas de cobranza añadidas a ellas que están causando infracciones y abusos muy graves que, tal como dice el Presidente de la Excma. Corte Suprema, no hay capacidad judicial para atenderlos.

Agregó que los consumidores afectos a operaciones de crédito se estiman en tres millones de personas, de las cuales -según la Asociación de Bancos- un 16 o 17%, cada mes, está en morosidad de 1 a 30 días. Esto representa un volumen de 500 o 600 mil personas que diariamente se ven expuestas al abuso de las casas comerciales y de las empresas de cobranza.

Expresó que uno de los problemas severos que se presentan en este tema se refiere a la redacción del artículo 35, puesto que resolvería, solamente una parte de la situación, porque las casas comerciales con el objeto de no pagar IVA sobre los créditos que conceden, han ideado el sistema de vender todo al contado, pero prestándoles el dinero a los compradores la misma casa comercial, actuando separadamente, o con un tercer asociado a ella que actúa como un simple prestador del dinero, en operaciones de mutuo o directas. En consecuencia, son escasos en las casas comerciales los actos de comercio mixtos a crédito.

Las casas de comercio venden al contado y hay un tercero que actúa, anexo al acto de compraventa, y que facilita el dinero para la realización de ese contrato. Además, aparece un tercer paso que es la empresa de cobranza, la que está vinculada a la casa comercial o a la financiera.

La regulación que propone el artículo 35, siendo correcta, sólo normaría a la casa comercial que junto con el acto de comercio entrega un crédito directo, pero esa situación corresponde a un porcentaje menor. Esto hace necesaria una disposición complementaria que permitiera regular la actuación del financista o del que otorga el crédito anexo al acto de la compraventa.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Agregó que mediante los mecanismos de cobranza, se llega a cobros superiores al 35 o 40% mensual por los créditos de consumo.

En resumen, continuó diciendo, lo que debe establecerse respecto al artículo 35, es que éste resuelve el caso menos frecuente de las operaciones de crédito o de las operaciones comerciales mixtas o actos de intermediación mixtos que se efectúan en el mercado chileno al día de hoy.

Finalizó su intervención señalando que la situación actual es que son tres millones de ciudadanos los que mensualmente están realizando operaciones de crédito, de los cuales un 16% son morosos cada mes, esto es, seiscientos mil personas son deudores de casas comerciales y demás entidades vinculadas a estas operaciones.

**Artículo 35
(Pasó a ser artículo 29)**

Señala la información que el proveedor debe poner a disposición del consumidor en las operaciones de consumo en que se otorgue crédito a este último.

Dentro de esta disposición se indica que dicha información consistirá en el precio al contado del bien o servicio de que se trate, la tasa de interés a aplicar, y la cantidad y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

El Ejecutivo presentó indicación para sustituir la letra b) de este artículo por el siguiente:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita, en los documentos respectivos."

Vuestra Comisión acordó, dada la importancia de la materia, considerar separadamente los literales de este artículo.

En razón de lo expuesto, en primer lugar, acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, aprobar el encabezamiento del artículo y su letra c), en los mismos términos que lo hizo la H. Cámara de Diputados, y su letra a), con la sola enmienda de reemplazar el punto final (.) por un punto y coma (;).

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Seguidamente, al considerar la letra b), del artículo en discusión, acordó, por igual votación a la señalada en el párrafo precedente, aprobar la indicación presentada por el Ejecutivo, con adecuaciones de puntuación y suprimiendo la expresión "en los documentos respectivos".

Posteriormente discutió la letra d) del artículo en comento, aprobándola con la misma votación que antecede, con la modificación de intercalar al principio de la frase con que comienza esta letra la expresión: "Las alternativas de" y suprimiendo el artículo "El".

Finalmente, se estudió una indicación del H. Senador señor Bitar, que agregaba dos incisos finales al presente artículo, del siguiente tenor:

"Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

En la publicidad o promoción de los productos o servicios ofertados por aquellas empresas que operan con sistema de crédito, los proveedores deberán indicar la tasa de interés mensual vencida."

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó aprobar el primero de los incisos propuestos.

Puesto en votación el segundo de los incisos propuestos, se rechazó por 3 votos contra uno por considerar que ya se encontraba contenido en otras disposiciones de la iniciativa legal. Votaron por la negativa los HH. Senadores señora Feliú y señores Larre y Romero y a favor lo hizo el H. Senador señor Bitar.

Artículo 36 (Pasó a ser artículo 30)

El inciso primero precisa que sólo devengarán intereses los saldos insolutos del crédito, no pudiendo requerirse pagos por adelantado, a menos que las partes acordaran algo diferente.

El inciso segundo, dispone que no podrá aplicarse lo dispuesto por el artículo 9º de la ley 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero. La norma aludida permite el pacto de intereses sobre intereses o anatocismo, capitalizando dichos intereses en cada vencimiento o renovación, con una periodicidad no inferior a treinta días. Además, agrega que los intereses correspondientes a operaciones vencidas que no hubieren sido

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

pagadas se incorporarán a ella, a menos que se estipule expresamente lo contrario.

El Ejecutivo formuló indicación para suprimir el inciso segundo de este artículo.

Vuestra Comisión acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, aprobar el primer inciso de la disposición en discusión, en los mismos términos que lo hizo la H. Cámara de Diputados, y con igual votación acoger la indicación presentada por el Ejecutivo, en orden a suprimir el inciso segundo de la norma en comento, con el objeto de no alterar el sistema general sobre operaciones de crédito de dinero contenido en la ley Nº 18.010.

Capítulo IV**Normas especiales en materia de prestación de servicios**

El Ejecutivo presentó indicación para sustituir las palabras "Capítulo IV" por "Párrafo IV".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes., HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, aprobó esta indicación.

**Artículo 37
(Pasó a ser artículo 31)**

Dispone que en todo contrato cuyo objeto sea la reparación de un bien, se entenderá incorporada la obligación de quien presta el servicio de emplear en dicha reparación repuestos nuevos, a menos que conste por escrito la autorización expresa del consumidor para el uso de otro tipo de repuestos.

El inciso segundo, señalando la sanción para la infracción a lo dispuesto en la norma precedente, agrega que además de las sanciones e indemnizaciones que procedan el infractor deberá restituir los componentes o repuestos, sin nuevo cargo para el consumidor.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, aprobó el texto propuesto por la H. Cámara de Diputados.

**Artículo 38
(Pasó a ser artículo 32)**

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La norma en análisis consagra la obligación del prestador de un servicio de señalar por escrito el plazo por el cual garantiza tal servicio, y si no lo hiciere autoriza al consumidor a reclamar del desperfecto o daño dentro de los diez días hábiles contados desde que se pone fin al servicio o reparación.

Para que el consumidor pueda ejercer el derecho de reclamar el desperfecto dentro del plazo de garantía, deberá acreditar el acto o contrato con la documentación correspondiente.

S.E. el Presidente de la República, formuló indicación para sustituir el inciso primero de este artículo por los siguientes:

"Artículo..... El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al prestador. En uno y otro evento quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos."

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, acordaron acoger la proposición del Ejecutivo para esta norma, suprimiendo en el inciso segundo, nuevo, que se propone las dos oraciones finales e intercalando la expresión "en su caso" antes de la frase "se hubiere entregado el bien reparado."

Asimismo, y con igual votación a la consignada precedentemente acordó acoger el inciso final del texto propuesto por la H. Cámara de Diputados.

Artículo 39
(Pasó a ser artículo 33)

La norma persigue resolver el problema que se suscita a servicios técnicos, prestadores de servicios y artesanos a quienes se encomienda en reparación especies, que no son retiradas por los interesados, y lo zanja señalando como plazo máximo un año contado desde la fecha de

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

otorgamiento del recibo de recepción de las especies, transcurrido el cual se les autoriza para la enajenación de las especies en cuestión.

El inciso segundo, dispone que corresponderá al tribunal competente calificar la procedencia de la enajenación en procedimiento breve y sumario.

Los dos incisos restantes detallan el procedimiento de enajenación mediante pública subasta, previa notificación al interesado, a fin de pagar con sus resultas la reparación adeudada al prestador de servicios y los demás gastos que señalare el tribunal, con el límite de lo obtenido por la enajenación, restituyendo el saldo al dueño de las especies subastadas.

El Ejecutivo presentó indicación para reemplazar este artículo, por el siguiente:

"Artículo..... Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación a los proveedores de servicios técnicos, los prestadores de servicios en general y los artesanos, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo, en el que deberá singularizarse el bien de que se trate e indicarse el nombre y domicilio del consumidor.

Con todo, para la aplicación de lo dispuesto en el inciso anterior, el proveedor o prestador de servicios deberá advertir al consumidor la circunstancia de estar próximo a expirar el plazo antes referido, mediante el envío de una carta certificada a su domicilio, a más tardar 60 días antes del vencimiento de dicho término."

Vuestra Comisión acordó por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, aprobar el artículo en un inciso único que acoge solo el inciso primero de la indicación del Ejecutivo, con la enmienda de suprimir la frase "a los proveedores de servicios técnicos, los prestadores de servicios en general y los artesanos".

Artículo 40
(Pasó a ser artículo 34)

La norma se hace cargo de la hipótesis de que un proveedor actúe como intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, señalando que en tal evento el contrato deberá constar por escrito, pactándose allí las características del servicio, sus modalidades, condiciones, precio y forma de pago.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El inciso segundo consagra la responsabilidad del proveedor frente al usuario en virtud del incumplimiento de obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derechos a dirigirse contra el prestador del servicio o contra terceros responsables con el fin de repetir.

El H. Senador señor Bitar, formuló una proposición para esta norma, a fin de tratar de unificar los criterios que la Comisión había manifestado al respecto, la cual contiene un inciso único del siguiente tenor:

"En los casos en que el proveedor sea un intermediario responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Vuestra Comisión acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, acoger la antedicha proposición y aprobar el artículo en la forma ya señalada.

Artículo 41

Impide toda preferencia o discriminación arbitraria respecto de las prestaciones de servicio dirigidas al público en general. El inciso segundo establece la excepción a la regla anterior, tolerando preferencias o discriminaciones en cuanto estas se justifiquen por el resguardo de la seguridad o tranquilidad del establecimiento, o se sustenten expresamente en normas legales, debiendo, en todo caso, informarse previamente al público.

Vuestra Comisión, estimó que las ideas contenidas en la norma propuesta ya existen en las garantías generales que cubre nuestra legislación. En consecuencia, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, acordó rechazar este artículo.

Artículo 42

Señala la obligación de los proveedores de servicios de dejar constancia en la boleta o factura de los trabajos efectuados, las partes, repuestos y materiales utilizados, el precio de cada uno de ellos, así como el valor de la mano de obra y la garantía que se ofrezca.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, acordó desechar este artículo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 43

La disposición en análisis enfrenta la hipótesis de infracción del proveedor a las normas relativas a obligatoriedad y calidad del servicio y tarificación, facultando al consumidor para ejercitar las acciones consignadas por el proyecto, sin perjuicio de las que le franquee la normativa de servicios sanitarios, de transporte, telefonía, distribución de energía y de gas.

El Ejecutivo formuló indicación para sustituir la palabra ""aplica" por "aplique".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, acordó rechazar la indicación formulada y el artículo, en razón de que las materias de que se trata están contenidas en otras disposiciones del proyecto y en otras normas de carácter general de nuestra legislación.

Párrafo V**Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios****Artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49****Artículo 44**

El inciso primero estatuye la norma general en la materia señalando que los bienes y servicios ofertados al público deberán ser inocuos para la salud o seguridad de los consumidores, salvo los riesgos usualmente admitidos en condiciones normales de utilización.

El inciso segundo confiere carácter supletorio al Párrafo V del Título III, al que pertenece la disposición en comento.

Artículo 45

Consigna la obligación del proveedor de bienes de instruir al público respecto a las especificaciones necesarias para hacer un uso seguro del bien de que se trate.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El inciso segundo hace idéntica precisión refiriéndose a los prestadores de servicios, agregando que junto con informar al usuario se debe alertar a quienes pudieren verse afectados respecto a las medidas que deban adoptarse para evitar posibles perjuicios.

El inciso final agrega que las obligaciones anteriores serán exigibles en la medida que los bienes o servicios involucrados atraigan manifiesta peligrosidad, esta derive de su propia naturaleza o haya sido definida por autoridad competente.

Artículo 46

La norma impone a todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que tras la introducción de los mismos en el mercado tome conocimiento de peligros o riesgos previamente ignorados derivados de los mismos, la obligación de dar cuenta de esta situación al Servicio Nacional del Consumidor. El SERNAC, a su vez deberá ponderar las circunstancias y dar cuenta a la autoridad competente, la que procederá a alertar al público a la brevedad, sin perjuicio de exigir a los proveedores que informen esta circunstancia.

Artículo 47

Hace solidariamente responsables de los perjuicios causados por el consumo de productos nocivos para la seguridad o salud de las personas al productor, importador y primer distribuidor o prestador del servicio, en su caso.

Artículo 48

La norma se sitúa en la hipótesis planteada por el artículo precedente e impone al proveedor la obligación de cambiar la mercancía potencialmente dañina por otra inofensiva de similares características. Si lo anterior no fuera posible, deberá rembolsar lo recibido a título de precio, contra la restitución del bien de que se trate.

Artículo 49

Señala las responsabilidades aparejadas al incumplimiento de las obligaciones impuestas por el presente Párrafo.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

El Ejecutivo formuló indicaciones a los artículos 45, 46, 47 y 48, del tenor que se indica a continuación:

"En el inciso segundo del artículo 45, agregar una coma (,) a continuación de las palabras "prestaciones de servicios"; reemplazar la palabra "realicen" por "realice" y la palabra "ésta" por "ella".

Reemplazar el artículo 46 por el siguiente:

"Artículo Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servicio Nacional del Consumidor. Este por su parte, trasladará los antecedentes respectivos a la autoridad competente para que, en ejercicio de sus atribuciones legales, adopte las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite."

En el inciso primero del artículo 47, agregar las palabras "por la autoridad competente" a continuación de la palabra "Comprobada".

En el propio artículo 47, agregar como inciso segundo, nuevo, el siguiente:

"No incurrirá sin embargo, en la responsabilidad solidaria a que se refiere el inciso anterior el primer distribuidor que hubiere dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47."

En el artículo 48, agregar entre la forma verbal "deberá" y la coma (,) que la sigue, la palabra "además".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Romero, acordó debatir en conjunto el texto del Párrafo V, que comprende los artículos 44, 45, 46, 47 y 48 y las indicaciones formuladas por el Ejecutivo y, posteriormente, resolvió rechazar las señaladas indicaciones y el Párrafo V completo; dejando expresa constancia que podría considerarse en el estudio del proyecto en segundo informe, a la luz de una indicación que los representantes del Ejecutivo se comprometieron a presentar respecto de esta materia.

TITULO IV DE LA SOLUCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

**Párrafo I
Del avenimiento****Artículos 50, 51 52, 53, 54 y 55****Artículo 50**

Autoriza la audiencia de avenimiento tratándose de las materias del proyecto, con exclusión de las disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios, contemplada por el Párrafo V del Título III.

Artículo 51

Otorga competencia al Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción para citar a las partes a avenimiento y regula el procedimiento aplicable. Asimismo, el inciso final de la norma en comento amplía la competencia de estos tribunales al conocimiento de los juicios ejecutivos fundados en el acta de avenimiento producto de la referida citación, juicios que se tramitarán conforme a las reglas generales en materia de procedimiento ejecutivo, contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 52

Contempla las consecuencias del cumplimiento del acta de avenimiento.

Su primer inciso, dispone que el cumplimiento oportuno de la referida acta operará, ipso iure, la extinción del derecho del consumidor a accionar en contra del infractor, e impone al sentenciador -a quien conste el cumplimiento del avenimiento- la obligación de decretar su absolucón.

El inciso segundo consagra la suspensión de la prescripción durante el período que medie entre la fecha del acta de avenimiento y el vencimiento del plazo convenido para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el infractor.

**Párrafo II
Del procedimiento judicial****Artículo 53**

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Otorga competencia al Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, para conocer de las contravenciones y de las acciones contempladas por el proyecto.

El inciso segundo contempla la presunción de que representan al proveedor, y como tal lo obligan, el gerente, el administrador, el jefe de local y quien ejerza con habitualidad labores de dirección o administración por cuenta y representación del proveedor.

Artículo 54

Dispone que el procedimiento a aplicar será el fijado en la ley N° 18.287, con las modificaciones siguientes:

a).- El tribunal podrá desechar de plano las denuncias que no aparezcan revestidas de fundamento plausible.

b).- La denuncia deberá contener:

Individualización de denunciante y denunciado;

Exposición de los hechos considerados constitutivos de la infracción;

El hecho de encontrarse el bien amparado por garantía y la circunstancia de haberse ejecutado esta o no; y

Las peticiones concretas sometidas a la decisión del tribunal.

c).- Las partes podrán comparecer personalmente o representadas, limitándose la exigencia de comparecer por medio de abogado habilitado para el ejercicio profesional a aquellos casos en que se trate de asuntos de cuantía superior a 30 UTM. Se presume que los asuntos de cuantía indeterminada exceden las 30 UTM.

El otorgante de garantía deberá ser notificado, sin perjuicio de su facultad de hacerse parte en cualquier etapa del juicio.

d).- Se apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

e).- Los bienes materia de la infracción que sean riesgosos o peligrosos para la salud humana, podrán ser objeto de comiso.

f).- Quien efectúe una denuncia temeraria o maliciosa será sancionado con multa no inferior al 50% de la cuantía de lo disputado.

Artículo 55

La disposición en análisis faculta al tribunal de la causa para ordenar, bajo los supuestos prescritos por la misma norma, la suspensión de la publicidad objeto de la denuncia. Asimismo, lo habilita para imponer al anunciante la obligación de efectuar la publicidad correctiva adecuada a la reparación de los perjuicios causados.

El Ejecutivo presentó las siguientes indicaciones a este Título IV, en estudio:

"Introducir el siguiente Párrafo I, nuevo, pasando el actual Párrafo I a ser Párrafo II:

**"Párrafo I
De la mediación**

Artículo- Los consumidores que estimen lesionados los derechos que la presente ley reconoce, podrán reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, el cual conferirá traslado del reclamo al proveedor a fin de que éste formule los descargos que procedan o proponga la o las alternativas de solución que estime convenientes.

Artículo..... Para lograr la solución del conflicto, el Servicio Nacional del Consumidor podrá comunicarse con las partes, ponerlas en contacto, proponer bases de solución y, en general, adoptar las providencias necesarias para alcanzar un acuerdo satisfactorio para el consumidor y el proveedor con arreglo a principios de equidad y de justicia.

Artículo..... Si agotadas las medidas conducentes a la búsqueda de una solución satisfactoria para las partes, ésta no se lograre, el Servicio podrá, atendido el mérito de los antecedentes, desechar el reclamo o formular la denuncia que corresponda.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

En el artículo 50, agregar la frase "controversias sobre las" entre la palabra "Las" y la locución "materias", y reemplazar la palabra "aquellas" por "aquéllas".

En el inciso primero del artículo 51, introducir, entre la forma verbal "hubiere" y el participio "cometido", la siguiente frase: "celebrado el contrato respectivo o, en su caso,"; reemplazar la frase "al consumidor o al proveedor según fuere el caso" por la frase "al consumidor y al proveedor" seguida de una coma, y sustituir las palabras "del reclamado" por "de cada parte".

En el inciso segundo del artículo 52, sustituir la palabra "hayan" por "haya".

En el Párrafo relativo a "Del procedimiento judicial", reemplazar la palabra "Párrago" por "Párrafo".

El artículo 53, reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato o, en su caso, cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, o el del domicilio del proveedor, a elección del denunciante.

Para los efectos previstos en esta ley se presume de derecho que representan judicialmente al proveedor y que en tal carácter lo obligan, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerza habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor."

54: Introducir las siguientes enmiendas en el artículo

a) Reemplazar la letra b) por la siguiente:

"b) Las denuncias contendrán la individualización del denunciante y del denunciado, una exposición de los hechos que sirvan de fundamento a la pretensión o que se estimen constitutivos de infracción, la circunstancia de estar el bien amparado por una garantía y el hecho de haberse o no prestado ésta, y las peticiones concretas que se sometan a la decisión del tribunal."

b) En el inciso primero de la letra c), eliminar la coma (,) que figura a continuación del adjetivo "judicial".

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

c) En el inciso tercero de la letra c), agregar una coma (,) a continuación de las palabras "por una garantía" y suprimir la coma (,) que figura a continuación del vocablo "denuncia".

d) Agregar la siguiente letra d), nueva, pasando la actual d) a ser e):

"d) Acogida la denuncia a tramitación, el proceso seguirá su curso aun sin esperar la comparecencia del denunciante."

e) En la letra d), que pasaría a ser e), agregar una coma (,) a continuación de la palabra "garantía".

f) Agregar a la letra e), que pasaría a ser f), el siguiente inciso segundo:

"El decomiso se aplicará también y en todo caso tratándose de la infracción prevista en el inciso segundo del artículo 7º".

g) La letra f) pasaría a ser g), sin modificaciones, h) Añadir la siguiente letra h), nueva:

"h) Cuando las partes quieran rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en el mismo acto del comparendo."

En el artículo 55, reemplazar la palabra "ella" por "la denuncia"; el vocablo "es" por "sea" y la expresión "la denuncia" por "aquella".

A su vez, el H. Senador señor Romero presentó indicación para sustituir todo el Título IV del proyecto, que comprende los artículos 50, 51, 52, 53, 54 y 55, ya descritos, por el Título y artículos que se indican a continuación:

"TITULO IV**Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley**

Artículo..... Será competente para conocer de las infracciones e indemnizaciones a que se refieren los artículos anteriores el juez de policía local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Artículo La demanda infraccional y de indemnización de perjuicios deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo..... Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo..... Rendida la prueba o practicada las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa en una audiencia oral, la que no podrá tener lugar después de 5 días de encontrarse los autos en ese estado. El fallo se pronunciará respecto de las infracciones e indemnizaciones que se hayan demandado.

Artículo El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando este comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores.

Artículo..... En lo demás el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley 18.287 sobre procedimiento ante los juzgados de policía local."

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Lavandero y Romero, rechazó las indicaciones presentadas por el Ejecutivo al Título en comento, salvo la formulada al inciso segundo del artículo 53, del texto propuesto por la H. Cámara de Diputados que se recogió como oración final del artículo 36, en los términos que se indicarán más adelante y, por la misma unanimidad ya señalada acogió la indicación presentada por el H. Senador señor Romero, para reemplazar el Título IV en estudio, en los términos que señalarán en su oportunidad, y su articulado pasó a ser artículos 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

TITULO V

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

DE LOS ORGANISMOS REGULADORES**Párrafo I****Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción****Artículo 56**

El precepto detalla las competencias específicas del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción relacionadas con el tema de la protección al consumidor.

El Ejecutivo formuló las siguientes indicaciones a este artículo:

Reemplazar la letra a) por la siguiente:

"a) Dictar normas en materia de rotulación de productos, sin perjuicio de las atribuciones que las normas legales confieran al respecto a otras autoridades."

En la letra d), cambiar al modo subjuntivo la forma verbal "ofrece" y añadir, a continuación de la palabra "servicios", la siguiente frase final: ", así como respecto de la información sobre f promociones a que se refiere el artículo 35."

Agregar el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual segundo a ser tercero:

"El ejercicio de las facultades señaladas en los literales anteriores se efectuará a través de decreto supremo.""

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Romero, acordó rechazar las indicaciones presidenciales y suprimir este artículo, en el entendido que las disposiciones contenidas en él no son materias de ley; sino que ellas se inscriben dentro de la potestad reglamentaria de S.E. el Presidente de la República. Como consecuencia del rechazo de este artículo, acordó, con igual votación, suprimir los epígrafes "De los Organismos Reguladores", Párrafo I", "Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción".

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

**Párrafo II
Del Servicio Nacional Del Consumidor**

El Ejecutivo formuló indicación para escribir, en este epígrafe, con minúsculas la contracción "Del" que figura entre las palabras "Nacional" y "Consumidor".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Romero, acordó acoger la indicación del Ejecutivo y, además, eliminar las palabras "Párrafo II", como consecuencia de la eliminación del Párrafo I de este Título.

**Artículo 57
(Pasó a ser artículo 41)**

Confiere al Servicio Nacional del Consumidor la calidad de organismo de la administración descentralizado en lo funcional y territorialmente desconcentrado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, relacionado con el poder central a través del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Romero, acordó aprobar este artículo, en los mismos términos que lo hizo la H. Cámara de Diputados.

**Artículos 58 y 59
(Pasaron a ser artículo 42)****Artículo 58**

En su inciso primero señala como objetivo del Servicio Nacional del Consumidor el velar por el cumplimiento de las normas del proyecto y demás relacionadas con el consumidor como agente económico, divulgar los derechos y deberes del mismo y efectuar acciones de información y educación dirigidas, igualmente, al consumidor.

El inciso segundo, establece como obligación para los proveedores el entregar al Servicio la información que este le requiera por escrito y que se vinculen con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 59

Determina las funciones específicas a desarrollar por el Servicio Nacional del Consumidor a fin de lograr los objetivos que la ley le impone.

El Ejecutivo presentó dos indicaciones para este artículo 59; la primera de ellas consistente en poner en singular la frase "los artículos precedentes"; poner una coma (,) a continuación de la forma verbal "Realizar" con que comienza la letra b) y la segunda, que reemplaza su letra e) por la siguiente: "e) Promover el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, pudiendo denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses colectivos de los consumidores.".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Lavandero y Romero, acordó tratar en conjunto los artículos 58 y 59, procediendo a rechazar, también por unanimidad, las indicaciones del Ejecutivo, dejando constancia que la parte final de la segunda de ellas ya se incorporó como oración final del artículo 39 del proyecto aprobado por la Comisión.

Posteriormente vuestra Comisión, también por la unanimidad de los HH. Senadores ya mencionados, procedió a refundir los referidos artículos 58 y 59, aprobándolos como artículo 42, con el siguiente texto:

"Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Finalmente, la H. Senadora Feliú, solicitó dejar constancia que la función contenida en la letra c) del artículo aprobado, relativo a la recopilación, elaboración, procesamiento, divulgación y publicación de la información es una actividad subsidiaria del Servicio Nacional del Consumidor.

Artículo 60
(Pasó a ser artículo 43)

Confiere al Director Nacional la calidad de Jefe Superior del Servicio y le otorga la representación judicial y extrajudicial del mismo.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó aprobar este precepto en los mismos términos que lo hizo la H. Cámara de Diputados.

Artículo 61

Señala las atribuciones especiales del Director Nacional, sin perjuicio de las propias de los jefes de servicios, en virtud I de lo dispuesto por la ley N° 18.575.

El Ejecutivo formuló las siguientes indicaciones a este artículo:

En el inciso primero, reemplazar la palabra "ley" por "Ley".

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Reemplazar la letra b) por la siguiente:

"b) Formalizar ante el tribunal competente la correspondiente denuncia por las infracciones a las normas de la presente ley y determinar los casos en que el Servicio actuará como parte cuando la denuncia haya sido presentada por particulares, en conformidad a lo establecido en la letra e) del artículo 60 del presente cuerpo legal."

En la letra f), eliminar la coma (,) que figura a continuación de la palabra "Estado".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó debatir este artículo por ideas. Terminado el debate, con igual votación rechazó las indicaciones del Ejecutivo y posteriormente el artículo en su totalidad; en el entendido que, en general, las funciones que en esta norma se indican están contenidas en las atribuciones ordinarias que la ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de Administración del Estado, otorga a los Jefes de Servicios Públicos .

Artículo 62 (Pasó a ser artículo 44)

El precepto determina la composición del patrimonio perteneciente al Servicio Nacional del Consumidor, desglosando en siete literales las fuentes del mismo.

El inciso final dispone que las donaciones que tengan como beneficiario al Servicio se encontrarán exentas del trámite de insinuación dispuesto por la ley, así como de cualquier otra contribución o gravamen.

El Ejecutivo formuló indicaciones para adecuar la redacción de la norma en comento, consistentes en agregar una coma (,) a continuación del adjetivo "incorporales" y reemplazar la palabra "ley" por "Ley".

Vuestra Comisión acogió la indicación del Ejecutivo y acordó aprobar el artículo, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, eliminando sus letras d) y e), a fin de concordar esta disposición con acuerdos anteriores de la Comisión.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

**TITULO VI
FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR****Artículos 63, 64 y 65****Artículo 63**

El inciso primero del artículo en análisis crea el Fondo de Promoción del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, entidad que tiene por finalidad financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen a través del mecanismo de concurso público.

El inciso segundo señala que el Fondo estará compuesto por los aportes que destine el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 64

Regula la administración y funcionamiento del Fondo, encomendando la primera a un Consejo integrado por ocho miembros, a saber: El Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción; el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y seis personas de reconocida trayectoria universitaria o profesional, designados por el Presidente de la República a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 65

Determina las funciones que deberá cumplir el Consejo del Fondo.

S.E. el Presidente de la República formuló las siguientes indicaciones a este Título VI:

"Reemplazar el inciso primero del artículo 64, por el siguiente:

"Artículo..... El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional, designadas por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; una en representación de las organizaciones de consumidores y a propuesta de éstas; una será propuesta por la Cámara Nacional de Comercio, otra por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otra por la Sociedad de Fomento Fabril."

En el artículo 65, agregar la siguiente letra d):

"d) Formular denuncia ante el Juzgado del Crimen que corresponda, en el caso de cometerse el delito previsto en el artículo siguiente".

En el inciso segundo del propio artículo 65, sustituir la preposición "a" por "de".

Agregar el siguiente artículo nuevo:

"Artículo Se sancionará con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal al asignatario de recursos del Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo. En caso de tratarse de una persona jurídica, serán responsables sus representantes que hayan tenido participación en la distracción de recursos."".

Al respecto la H. Senadora señora Feliú, manifestó que el sistema de aprobación de la Ley de Presupuestos y la normativa constitucional apuntan a que anualmente, sobre la base de las necesidades del ejercicio presupuestario del año siguiente y de los ingresos presupuestarios que se calculan, deben asignarse los recursos de esa ley. La creación de Fondos atenta directamente contra ese principio, esto es, que todos los ingresos del Estado son presupuestarios y deben expresarse a través de un presupuesto que se autoriza y prioriza año a año.

La existencia de recursos o de fondos paralelos a la administración presupuestaria del Estado, además de contravenir la Ley de Administración Financiera del Estado y la Constitución Política, es inconveniente desde todo punto de vista, porque cualquiera sean los ingresos y las necesidades para el año siguiente, estos fondos importan una asignación obligatoria. Por ello, expresó Su Señoría que rechazaba la creación de este Fondo.

A continuación, el H. Senador señor Bitar consideró que es importante disponer de algún instrumento que permita impulsar estudios en relación a los consumidores. Asimismo, agregó, existen un

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

conjunto de tareas que también emanan de los acuerdos internacionales, como son los derivados de la APEC y del NAFTA, que suponen mejoramiento de la calidad del consumo a través de los estudios e investigaciones consiguientes.

En cuanto a los aportes al Fondo, el inciso segundo del artículo 63 indica que éstos se constituirán por las cantidades que se consulten en el Presupuesto nacional y, en consecuencia, quedarán sujetos al control del Parlamento. Por lo tanto, estimaba favorable la existencia de este Fondo.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó debatir conjuntamente el Título VI en comento, y las indicaciones presentadas por el Ejecutivo a los artículos que lo componen.

Puesto en votación el citado Título VI, Vuestra Comisión rechazó las indicaciones formuladas por el Ejecutivo y el Título VI completo, que comprende los artículos 63, 64 y 65, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Larre y Romero. Se pronunció favorablemente el H. Senador señor Bitar.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

El Ejecutivo formuló indicación para reemplazar el epígrafe del párrafo final "Disposiciones Transitorias" por "Disposiciones finales".

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó rechazar esta indicación.

Artículo 1°

Autoriza al Presidente de la República para que, dentro del término de noventa días contados desde la publicación de la presente ley, dicte el reglamento que determine la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor, señalando las funciones que correspondan a cada uno de sus órganos.

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó suprimir este artículo en razón que no se le puede imponer plazo a S.E. el Presidente de la República para que cumpla una de las

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

funciones que la Carta Fundamental le otorga, como es la Potestad Reglamentaria.

Posteriormente, consideró una indicación del Ejecutivo que incorporaba el siguiente artículo transitorio, nuevo:

"Artículo transitorio.- Las organizaciones de consumidores actualmente existentes deberán someterse a la estructura I jurídica contemplada en el artículo 5° de la presente ley, dentro del año siguiente a la publicación de este cuerpo legal. En caso contrario, su personalidad jurídica se entenderá cancelada por el solo ministerio de la ley."

Vuestra Comisión acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, aprobar la indicación del Ejecutivo en comento y considerar la norma como artículo 1° transitorio del proyecto.

Artículos 2° y 3°**Artículo 2°**

Determina el inicio de la vigencia del proyecto como ley de la República, fijándolo para sesenta días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 3°

Deroga la ley N° 18.223, así como toda otra disposición contraria a la presente ley, desde su fecha de entrada en vigencia.

Vuestra Comisión acordó considerar en conjunto los artículos 2° y 3° transitorios y resolvió por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero, aprobarlos, con la sola enmienda de ampliar, en el primero de ellos, de sesenta a noventa días el plazo en que entrará en vigencia la ley en proyecto, contado desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 4°

Deroga el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, norma que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Vuestra Comisión, con la misma votación consignada para los artículos precedentes, acordó rechazar esta norma.

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, vuestra Comisión de Economía tiene a honra proponeros la aprobación del proyecto de ley en informe, con las siguientes modificaciones:

Artículo 1°

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 1°. — La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes y servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento."

Artículo 2°
Inciso segundo

Sustituirlo por el siguiente:

"Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

Inciso tercero

Reemplazar la coma (,) que sigue al vocablo "respectivamente" por un punto final (.), eliminando la oración final que dice: "y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2°, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1.606, de 1976."

TITULO II
DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo I

Intercalar en el epígrafe de este Párrafo, entre las expresiones "derechos" y "del consumidor", los vocablos "y deberes".

Artículo 3°
Inciso primero

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Intercalar en el encabezamiento, entre las palabras "derechos" y "básicos", los vocablos "y deberes".

Letra a)

Sustituir el punto final (.) por un punto y coma (;).

Letra b)

Sustituir la palabra "acceso" por "derecho" y reemplazar las expresiones "condición de contratación y otras características esenciales de los mismos", por las siguientes: "condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;".

Letra c)

Reemplazar el punto final (,) por un punto y coma

Letra d)

Suprimir la conjunción "y", colocar una coma (,) a continuación de la palabra "servicios", sustituir el punto final (.), por un punto y coma (;), y agregar la frase "y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;", suprimiendo el punto final.

Letra e)

Sustituir el punto final (.), por una coma (,), agregando la siguiente frase:

"y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

Letra f)

Reemplazarla por la siguiente:

"f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.".

Letra g)

Suprimirla.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 4°

Intercalar entre las palabras "irrenunciables" y "por", el adverbio "anticipadamente".

Artículo 5°

Reemplazarlo por otro del siguiente tenor:

"Artículo 5°.- Las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.

Tales organizaciones sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

d) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten."

Incorporar un artículo 6°, nuevo, del siguiente tenor:

"Artículo 6°.- Las organizaciones a que se refiere el artículo anterior en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, y

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan."

Artículo 6°

Consultarlo como artículo 7°. Se aprobó la enmienda formal de la indicación del Ejecutivo, suprimiendo la coma (,), que sigue a la palabra "modalidades".

Artículo 7°

Rechazarlo.

Artículo 8°

Inciso primero

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 8°.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

Inciso segundo

Eliminarlo.

Artículo 9°**Inciso primero**

Intercalar entre las palabras "Cuando" y "se", la frase "con conocimiento del proveedor"; suprimir las comillas (") que figuran a continuación de la palabra "equivalentes", colocar comillas después de la

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

expresión "usados" la segunda a la vez que figura en este inciso, y expresar en femenino el pronombre "otros" que está al final de este inciso.

Artículo 10

Rechazarlo.

Artículo 11

Pasa a ser artículo 10, con el siguiente tenor:

"Artículo 10.- Los sistemas de seguridad o prácticas de registro que apliquen los establecimientos comerciales deberán respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes."

Párrafo III

Agregar en su epígrafe, después de la palabra "contratos", los términos "de adhesión".

Artículo 12

Pasa a ser artículo 11, en los siguientes términos:

"Artículo 11.- Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar los derechos conferidos por las leyes generales, deberán informar de este hecho en forma explícita y destacada, en el inicio del contrato. En esta información deberá incluirse la individualización de las cláusulas que contienen ese carácter. La sección destacada a que se refiere este artículo deberá incluir la firma de aceptación del consumidor. Asimismo, las disposiciones específicas que significan renunciaciones a derechos legales, deberán ser expresadas en forma destacada en los contratos de adhesión."

Incorpora un artículo 12, nuevo, que señala lo siguiente:

"Artículo 12.- Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley y que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar a derechos conferidos por las leyes

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

generales no podrán tener una vigencia superior a un año. Para su renovación se requerirá la aceptación expresa del consumidor."

Artículo 13

Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 13.- Los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. Los que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en documento anexo al contrato."

Artículo 16

Letras a), b), c) y d).

Reemplazar el punto final (.) por un punto y coma (;).

Letra e)

Reemplazar la frase "afectan el normal uso del bien." por "hagan al bien inapto para el uso a que normalmente se le destina;"

Letra f)

Sustituir las expresiones "que disminuya de" por "que se disminuyan en", colocar en masculino y en plural la palabra "haberla", reemplazar el artículo "lo" por "la" sustituir el vocablo "valor" por "precio" y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

reemplazar el punto (.) que sigue a la palabra "ella" por una coma (,) seguida de la conjunción "y", eliminando la última parte de esta letra f) que dice: "En todo caso, toda acción que se deduzca en conformidad con lo anterior, se extinguirá a los 60 días contados desde la entrega del bien o servicio".

Letra g)

Reemplazar la expresión "los que" por "la que".

Artículo 17**Inciso primero**

Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 17.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor."

Inciso segundo

Sustituir el término "efectiva", por "valer", intercalar -entre comas- a continuación de éste y antes de la palabra "indistintamente", la voz "asimismo" y, finalmente, eliminar la coma (,) que sigue a "indistintamente".

Inciso tercero

Reemplazarlo por el que a continuación se indica:

"En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días."

Agregar el siguiente inciso cuarto nuevo:

"El plazo que la póliza contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía."

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Inciso cuarto

Pasa a ser quinto, sustituyendo la expresión "podrá" por "deberá".

Inciso quinto

Suprimirlo.

Intercalar el siguiente inciso sexto, nuevo:

"La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien.".

Inciso sexto

Pasa a ser inciso séptimo, sin modificaciones.

Inciso séptimo

Pasa a ser inciso octavo, intercalando entre las palabras "documentación" y "respectiva", el término "legal".

Artículo 18

Eliminarlo.

Artículo 19

Suprimirlo.

Artículo 20

Pasa a ser artículo 18, con las siguientes modificaciones:

Inciso primero

Eliminar la coma (,) que precede a la expresión "el proveedor".

Inciso segundo

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Reemplazar los términos "inciso anterior," por "presente artículo".

Artículo 21

Consultarlo como artículo 19, con las siguientes enmiendas:

Inciso segundo

Rechazarlo.

Inciso tercero

Pasa a ser inciso segundo, sustituyendo la palabra "cualesquiera" por "cualquiera", la referencia al "artículo 25" por otra al "artículo 23" y colocando en plural la expresión "tributaria".

Inciso cuarto

Pasa a ser tercero, reemplazando la palabra "puede" por "podrá".

Inciso quinto

Pasa a ser inciso cuarto, sin modificaciones.

Artículo 22

Pasa a ser artículo 20, con las siguientes modificaciones:

Inciso primero

Sustituir el guarismo "300" por "150".

Inciso segundo

Intercalar entre las palabras "servicio" y "que" la preposición "de", y reemplazar la expresión final ", además, con presidio menor en su grado mínimo." por "con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.".

Artículo 23

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Consultarlo como artículo 21, sin modificaciones.

Artículo 24

Pasa a ser artículo 22, con la sola enmienda de acentuar el vocablo "aquel".

Artículo 25

Consultarlo como artículo 23, sustituido por el siguiente:

"Artículo 23.- Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de mensaje publicitario, respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, y

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes."

Incorporar un artículo 24, nuevo, del siguiente tenor:

"Artículo 24.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendo o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales."

Artículo 26

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Pasa a ser artículo 25, con las siguientes modificaciones:

Incorporar los siguientes incisos, como segundo y tercero, nuevos:

"El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios."

Inciso segundo

Pasa a ser inciso cuarto sustituido por el siguiente:

"Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios."

Inciso tercero

Consultarlo como inciso quinto, sin enmiendas.

Agregar un inciso sexto, nuevo, del siguiente tenor:

"Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible."

Artículo 27

Pasa a ser artículo 26, en los términos que a continuación se indican:

"Artículo 26.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.".

Artículo 28

Eliminarlo.

Artículo 29

Suprimirlo.

Artículo 30

Eliminarlo.

Artículo 31

Consultarlo como artículo 27, con las siguientes enmiendas:

Inciso primero

Suprimir las expresiones "en forma clara y precisa".

Inciso segundo

Sustituirlo por el que a continuación se indica:

"Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público de su revocación.".

Artículo 32

Suprimirlo.

Artículo 33

Eliminarlo.

Artículo 34

Pasa a ser artículo 28, en los siguientes términos:

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 28.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el proveedor deberá informar al público sobre el monto y número específico de los premios de aquéllos y el plazo en que podrá reclamarse la entrega de premios. Será obligación del anunciante o proveedor del producto o servicio difundir los resultados de los concursos o sorteos."

Párrafo III

Reemplazar su epígrafe "De las ventas a crédito", por el siguiente: "Del crédito".

Artículo 35

Consultarlo como artículo 29, con las siguientes enmiendas:

Letra a)

Reemplazar el punto final (.) por un punto y coma (;).

Letra b)

Sustituirla por la siguiente:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;"

Letra d)

Reemplazarla por la que a continuación se indica:

"d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad."

Incorporar como inciso segundo, nuevo, uno del siguiente tenor:

"Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b)."

Artículo 36

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Consultarlo como artículo 30, suprimiendo su inciso segundo.

Capítulo IV
Normas especiales en materia de prestación de servicios

Conservando idéntica denominación sustituir, en el epígrafe, la palabra "Capítulo" por "Párrafo".

Artículo 37

Pasa a ser artículo 31, sin otra modificación.

Artículo 38

Consultarlo como artículo 32, en los términos que a continuación se señalan:

"Artículo 32.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva."

Artículo 39

Pasa a ser artículo 33, con el siguiente tenor:

"Artículo 33.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo."

Artículo 40

Consultarlo como artículo 34, en los términos que a continuación se indican:

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 34.- En los casos en que el proveedor sea un intermediario responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.".

Artículo 41

Rechazarlo.

Artículo 42

Suprimirlo.

Artículo 43

Eliminarlo.

Párrafo V**Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios****Artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49**

Suprimir el Párrafo completo y los artículos 44 al 49 que lo integran.

**TITULO IV
DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Sustituir su epígrafe por el siguiente:

"Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley", suprimir el Párrafo I y los artículos 50, 51 y 52 que lo componen, y eliminar el título "Párrafo II" y su denominación "Del procedimiento Judicial".

Artículos 53, 54 y 55

Reemplazarlos por los siguientes artículos 35, 36, 37,38, 39 y 40:

"Artículo 35.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Artículo 36.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 37.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 38.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

Artículo 39.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 40.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local".

**TITULO V
DE LOS ORGANISMOS REGULADORES**

Suprimir la denominación "DE LOS ORGANISMOS REGULADORES".

**Párrafo I
Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción****Artículo 56**

Eliminar el Párrafo I, su epígrafe y el artículo 56 que lo compone.

Párrafo II

Eliminar esta denominación.

Del Servicio Nacional Del Consumidor

Colocar en minúsculas la contracción "Del" que figura entre las palabras "Nacional" y "Consumidor".

Artículo 57

Consultarlo como artículo 41, sin enmiendas.

Artículos 58 y 59

Refundidos, pasan a ser artículo 42, sustituyendo su texto por el siguiente:

"Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público."

Artículo 60

Consultarlo como artículo 43, sin modificaciones.

Artículo 61

Suprimirlo.

Artículo 62

Pasa a ser artículo 44, con las siguientes enmiendas:

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Letra a)

Agregar una coma (,) a continuación de la palabra "incorporales", colocar en mayúscula inicial el vocablo "ley", y reemplazar el punto final (.) por un punto y coma (;).

Letras b) y c)

Sustituir el punto final (.) por un punto y coma (;).

Letras d) y e)

Eliminarlas.

Letra f)

Consultarla como letra d), reemplazando el punto final (.) por una coma (,) y agregando a continuación la conjunción "y".

Letra g)

Pasa a ser letra e), sin enmiendas.

**TITULO VI
FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR****Artículos 63, 64 y 65**

Suprimir el Título VI, su denominación y los artículos 63, 64 y 65 que lo integran.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS**Artículo 1°**

Eliminarlo.

Incorporar el siguiente artículo 1° transitorio, nuevo:

"Artículo 1°.- Las organizaciones de consumidores actualmente existentes deberán someterse a la estructura jurídica contemplada en el artículo 5° de la presente ley, dentro del año siguiente a la

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

publicación de este cuerpo legal. En caso contrario, su personalidad jurídica se entenderá cancelada por el solo ministerio de la ley."

Artículo 2°

Reemplazar la expresión "sesenta" por "noventa".

Artículo 4°

Suprimirlo.

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue:

PROYECTO DE LEY:**"Título I****ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS**

Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes y servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

TITULO II

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

DISPOSICIONES GENERALES**Párrafo I****Los derechos y deberes del consumidor.**

Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 4°.- Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Artículo 5°.- Las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.

Tales organizaciones sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

d) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten.

Artículo 6°.- Las organizaciones a que se refiere el artículo anterior en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, y

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción a las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Párrafo II

Obligaciones del proveedor

Artículo 7°.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 8°.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 9°.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor y se dejará constancia de tal información en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será bastante constancia el usar en los medios señalados, expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 10.- Los sistemas de seguridad o prácticas de registro que apliquen los establecimientos comerciales deberán respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Párrafo III**Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión**

Artículo 11.- Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar los derechos conferidos por las leyes generales, deberán informar de este hecho en forma explícita y destacada, en el inicio del contrato. En esta información deberá incluirse la individualización de las cláusulas que contienen ese carácter. La sección destacada a que se refiere este artículo deberá incluir la firma de aceptación del consumidor. Asimismo, las disposiciones específicas que significan renunciaciones a derechos legales, deberán ser expresadas en forma destacada en los contratos de adhesión.

Artículo 12.- Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley y que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar a derechos conferidos por las leyes generales no podrán tener una vigencia superior a un año. Para su renovación se requerirá la aceptación expresa del consumidor.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 13.- Los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. Los que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en documento anexo al contrato.

Párrafo IV

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 16.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado;

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso a que normalmente se le destina;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que se disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella, y

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Artículo 17.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

La acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación legal respectiva.

Artículo 18.- Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio.

Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

Artículo 19.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 23, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 20.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

Artículo 21.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde la recepción del producto o terminación del servicio.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 22.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales.

Artículo 23.- Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de mensaje publicitario, respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, y

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes.

Artículo 24.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 25.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.

Artículo 26.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Párrafo II

Promociones y ofertas

Artículo 27.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma.

Si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público de su revocación.

Artículo 28.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el proveedor deberá informar al público sobre el monto y número específico de los premios de aquéllos y el plazo en que podrá reclamarse la entrega de premios. Será obligación del anunciante o proveedor del producto o servicio difundir los resultados de los concursos o sorteos.

Párrafo III

Del crédito

Artículo 29.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;

c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 30.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Párrafo IV**Normas especiales en materia de prestación de servicios**

Artículo 31.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 32.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 33.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 34.- En los casos en que el proveedor sea un intermediario responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

TITULO IV**Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley**

Artículo 35.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo o, en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Artículo 36.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 37.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 38.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 39.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 40.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TITULO V

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 41.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán al Servicio especialmente Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 43.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 44.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

e) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

Disposiciones Transitorias

Artículo 1°.- Las organizaciones de consumidores actualmente existentes deberán someterse a la estructura jurídica contemplada en el artículo 5° de la presente ley, dentro del año siguiente a la publicación de este cuerpo legal. En caso contrario, su personalidad jurídica se entenderá cancelada por el solo ministerio de la ley.

Artículo 2°.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

PRIMER INFORME DE COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 3°.- Derógase la ley N° 18.223, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Acordado en sesiones celebradas en los días 13 y 20 de abril, 4 de mayo, 22 de junio, 6 y 20 de julio, 17 y 31 de agosto, 7 de septiembre, 5 y 19 de octubre, 14 y 21 de diciembre de 1994; y 4, 11, 18, 19 de enero y 15 de marzo de 1995, con asistencia de sus miembros HH. Senadores señores Francisco Prat Alemparte (Presidente), señora Olga Feliú Segovia (Vicente Huerta Celis, Hernán Larraín Fernández, Ronald Mac Intyre Mendoza, Ricardo Martín Díaz, Santiago Sinclair Oyaneder y William Thayer Arteaga), Sergio Bitar Chacra (Roberto Muñoz Barra, Carlos Ominami Pascual), Jorge Lavandero Illanes (Nicolás Díaz Sánchez, Ricardo Hormázabal Sánchez y José Ruiz De Giorgio), Sergio Romero Pizarro (Sergio Diez Urzúa, Enrique Larre Asenjo y Sebastián Piñera Echenique).

Sala de la Comisión, a 15 de marzo de 1995.

Roberto Bustos Latorre
Secretario

INDICE

Página

Normas de quórum especial	3
Antecedentes Jurídicos	4
Antecedentes de Hecho	7
Discusión General	13
Discusión Particular	92
Modificaciones	213
Texto del Proyecto de Ley	253

DISCUSIÓN SALA

2.2. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 330, Sesión 48. Fecha 04 de abril, 1995. Discusión general. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Corresponde ocuparse en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, iniciado en mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República, relativo a los derechos de los consumidores, con informe de la Comisión de Economía.

--Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14ª, en 3 de agosto de 1993.

Informe de Comisión:

Economía, sesión 45ª, en 15 de marzo de 1995.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Solicito el asentimiento de la Corporación para que ingrese a la Sala el señor Ministro Subrogante de Economía, Fomento y Reconstrucción don Carlos Mladinic.

Acordado.

El señor LAGOS (Prosecretario).- La Comisión, en su informe, hace presente que el artículo 35 propuesto requiere para su aprobación de quórum de ley orgánica constitucional. Además, deja constancia de que la Corte Suprema, en su oportunidad, informó favorablemente dicha disposición.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, Su Señoría podría solicitar el asentimiento de la Sala para que también ingrese a ella el Director del SERNAC, a fin de que pueda estar presente en el debate.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo para que ingrese a la Sala el Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Francisco Fernández?

El señor PRAT.- Señor Presidente, anteriormente se hizo una solicitud similar, y la idea es que el Senado mantenga la norma que ha regido hasta ahora, en el sentido de que participe en la discusión de un proyecto en la Sala el Ministro o el Subsecretario de la respectiva Cartera. Como en este caso se trata de la discusión general de la iniciativa, no hay elementos técnicos que ameriten el apoyo de un especialista.

Por lo tanto, invoco que se cumpla el Reglamento en la forma que hasta el momento se ha aplicado.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- No hay acuerdo para acceder a lo solicitado. La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, lamentamos la decisión de Renovación Nacional.

DISCUSIÓN SALA

El señor LAGOS (Prosecretario).- El informe de la Comisión da cuenta de los antecedentes jurídicos y de hecho que fundamentan la iniciativa; y señala que ella fue aprobada en general en la Comisión por los Senadores señores Bitar, Lavandero, Mc-Intyre y Romero, y que en contra lo hizo el Senador señor Prat.

La Comisión recomienda aprobar, con las modificaciones propuestas en su informe, el proyecto de la Cámara de Diputados, el cual consta de 44 artículos permanentes y 3 transitorios.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En la discusión general del proyecto, tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, días atrás, cuando se discutió la solicitud de la Comisión de Economía sobre el trámite del proyecto que regula los derechos de los consumidores, expresé una reserva constitucional. Este proyecto fue informado por las Comisiones de Hacienda y Economía de la Cámara de Diputados. En el Senado, la Sala también acordó enviarlo a las Comisiones de Hacienda y de Economía. Sin embargo, esta última cambió el proyecto, y solicitó dejar sin efecto su envío a la Comisión de Hacienda. Tal situación se planteó a la Sala, y, por mayoría de votos, se resolvió que la iniciativa no pasara a dicho organismo. En ese momento, se hicieron valer el inciso cuarto del artículo 27 y el artículo 41 del Reglamento del Senado, recientemente aprobado. Nos parece que los referidos preceptos no pueden ser contrarios a la Ley Orgánica del Congreso Nacional, conforme a la cual ni por acuerdo unánime de la Sala podrá omitirse el trámite de la Comisión de Hacienda.

La Sala en un principio, había acordado, por unanimidad, el tratamiento del proyecto por parte de las Comisiones de Hacienda y de Economía.

De acuerdo con el artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, la Comisión de Hacienda debe conocer, no informes de la Comisión de Economía, sino los proyectos de ley en primer o segundo trámite constitucional. Por lo tanto, la Sala debe estudiar el informe de la Comisión de Economía y el de la de Hacienda sobre el proyecto que regula los derechos de los consumidores.

Ahora bien, señores Senadores, ¿cuál es la competencia de la Comisión de Hacienda? Esto hay que despejarlo de una vez por todas. Ella está consagrada en el artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, que fija muy claramente tres elementos, uno de los cuales se quiere desconocer, no obstante que está expresado con meridiana claridad y corresponde, además, a la historia fidedigna del establecimiento de la ley, cuya Comisión de estudio fue presidida por el Senador señor Fernández. En efecto, los tres puntos que fijan la competencia de la Comisión de Hacienda son: primero, la incidencia de un proyecto en la economía de un país; segundo, la relación presupuestaria que pueda tener, y tercero, la situación financiera que presente.

Nadie podría negar la trascendencia económica de la iniciativa que nos ocupa, y así lo reconoce expresamente la Senadora señora Feliú en su intervención en la sesión del 15 de marzo, al afirmar que este

DISCUSIÓN SALA

proyecto "es importante desde el punto de vista del funcionamiento general de la economía" del país. Es indiscutible el papel que en una economía de mercado, como es la nuestra, juega el consumidor, quien es el actor principal, por lo que la incidencia del proyecto en la economía es innegable e imposible de soslayar.

Ahora bien, uno de los puntos que fija el artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional respecto de la Comisión de Hacienda, señala lo mismo que expresó la Honorable señora Feliú en cuanto a la incidencia del proyecto en la economía del país.

Pero esto no es todo. Si se quiere cerrar los ojos en lo tocante a este aspecto constitucional de la iniciativa, que es absolutamente claro, cabría agregar que tampoco se cumple con los otros dos puntos que la citada Ley Orgánica señala como de competencia de la Comisión de Hacienda, cuales son: la situación presupuestaria y la incidencia financiera.

El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará constituido -así lo dispone el proyecto- por aportes presupuestarios; multas a beneficio fiscal -me imagino que son a beneficio fiscal; la iniciativa no lo señala-, y donaciones, para las que establece exenciones.

El proyecto deroga la ley N° 18.223, que en su artículo 13 introduce modificaciones a la Ley General de Bancos, y, además, derogaba el decreto con fuerza de ley N° 42, del Ministerio de Hacienda, cuyo artículo 3° establece la estructura orgánica de un Servicio, mientras el 9° crea una planta de personal completa en la Administración Pública, con su respectivo costo y gasto presupuestario. Si esto no tiene una incidencia financiera y presupuestaria de acuerdo a los otros dos puntos relativos a la competencia de la Comisión de Hacienda, en el futuro nada podrá tenerla.

Por lo demás, en la página 208 del informe, textualmente, se indica: "Al respecto la H. Senadora señora Feliú, manifestó que el sistema de aprobación de la Ley de Presupuestos y la normativa constitucional apuntan a que anualmente, sobre la base de las necesidades del ejercicio presupuestario del año siguiente y de los ingresos presupuestarios que se calculan, deben asignarse los recursos de esa ley".

De tal manera, señor Presidente, que la Comisión de Economía estuvo tratando materias que correspondían a la de Hacienda, según expresiones de la propia Senadora señora Feliú.

Pero eso no es todo. Más adelante, el mismo informe señala la opinión de un señor Senador: "En cuanto a los aportes al Fondo, el inciso segundo del artículo 63 indica que éstos se constituirán por las cantidades que se consulten en el Presupuesto nacional y, en consecuencia, quedarán sujetos al control del Parlamento. Por lo tanto, estimaba favorable la existencia de este Fondo.". De modo que no es necesario abundar más en esta materia, porque es indudable la incidencia del proyecto en la economía nacional; es indudable su efecto presupuestario, y es indudable que crea al Estado una situación financiera distinta.

Por consiguiente, señor Presidente, si se pretende aplicar los artículos 27 y 41 del Reglamento del Senado, recientemente

DISCUSIÓN SALA

modificado, en contra de los preceptos 17 y 21 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso, ya no sólo sería inconstitucional la omisión del trámite de la Comisión de Hacienda, sino que también serían inconstitucionales dichos artículos 27 y 41 del Reglamento.

Por estas razones, he planteado mi reserva constitucional, a menos que se modifique esta situación y se envíe a la Comisión de Hacienda este proyecto, que exige un trámite que no se puede obviar ni por acuerdo unánime del Senado, en conformidad a lo establecido en los ya citados artículos de rango constitucional.

Por lo tanto, constitucionalmente, la Comisión de Hacienda es una Comisión obligatoria, de carácter permanente, no susceptible de ser suprimida, ni por ley simple, ni por los reglamentos internos y ni siquiera por acuerdo unánime de la Sala. Ostenta una competencia específica, pero, además, una competencia especial, genérica, fijada en la propia Ley Orgánica Constitucional del Congreso, que establece los siguientes parámetros: incidencia tanto en la economía del país como en materia presupuestaria y en la situación financiera del Estado, de sus organismos o empresas. En materia de competencia específica y genérica, el envío de un proyecto para informe de la Comisión de Hacienda es obligatorio para la Sala de la Corporación respectiva. Porque no sería imaginable pensar que el legislador establezca en la Ley Orgánica Constitucional del Congreso tales Comisiones, y les fije su competencia estricta, como también su funcionamiento, para que esto quede posteriormente sujeto a las mayorías circunstanciales de la Sala o de otras Comisiones. De allí la drástica disposición del artículo 21 de la Ley Orgánica mencionada, que establece que ni por acuerdo unánime de la Sala podrá excluirse el trámite de Comisión de Hacienda.

Las competencias de la Comisión de Hacienda se encuentran en el Título II de dicha Ley Orgánica: "Normas Básicas de la Tramitación Interna de los Proyectos de Ley". Y es precisamente eso lo que son: normas para la tramitación interna de éstos, nos guste o no nos guste. Si no nos agrada este procedimiento, cambiémoslo institucionalmente. Lo que no corresponde es, mediante un acuerdo mayoritario o un reglamento interno, modificar la tramitación de las iniciativas fijada por la Ley Orgánica Constitucional del Congreso.

Parece claro, pues, que tales Comisiones y competencias son esenciales para el cumplimiento del mandato que el Constituyente hizo al legislador en el inciso segundo del artículo 71 de la Carta Fundamental y en el artículo 17, inciso segundo, de la Ley Orgánica del Congreso. Y así fue entendido por el Tribunal Constitucional, como consta en su sentencia de 18 de enero de 1990.

Tal sentido y alcance del inciso segundo del artículo 17 mencionado deriva de la historia del establecimiento de la ley N° 18.918. En efecto, la norma fue estudiada minuciosamente y aprobada con fundadas razones en la Comisión que entonces presidía don Sergio Fernández -aquí presente, hoy, como Senador-, y se determinó que "sin el informe de la Comisión de Hacienda, se paraliza la tramitación de un proyecto en la

DISCUSIÓN SALA

respectiva Corporación, y ni aún por acuerdo unánime de ésta puede continuar". Esta tesis de la Comisión Fernández está contenida actualmente en la oración final del artículo 21 de la ley N° 18.918.

Fijadas las competencias de la Comisión de Hacienda en la Ley Orgánica Constitucional del Congreso, no es lícito a una Cámara limitar su ejercicio a través de una disposición reglamentaria interna. Por ende, el inciso final del artículo 27 y el artículo 41 del nuevo Reglamento del Senado adolecen de nulidad de Derecho Público y deben ser entendidos más bien como una recomendación de moderación y prudencia, de naturaleza no jurídica.

Por lo demás, la razón de esta muy especial situación jurídica de la Comisión de Hacienda está reseñada en el informe del Consejo de Estado -se encuentra aquí también uno de quienes lo componían-, que textualmente señala: "de los proyectos atinentes a los asuntos de Hacienda puede depender no sólo la vida económica, sino que además la estabilidad e integridad institucional".

Tal es el fundamento que tuvo el Constituyente para dar esta competencia especial a una única Comisión, la de Hacienda. Durante la discusión se pensó que también la debería tener la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia. Sin embargo, en ese momento, se estimó que lo más importante era anticiparse al eventual problema económico por que podría atravesar el país, de modo que se consideró fundamental que una Comisión estuviera en condiciones de llevar el manejo estricto de las políticas macroeconómicas; examinar el crecimiento, la inflación, la cesantía, el ahorro interno, la inversión, las políticas de exportación, en fin; y también los proyectos que incidan en el Presupuesto, que signifiquen cambios en la estructura de la Administración del Estado.

Señor Presidente, he querido hacer constar esta reserva constitucional por estimar que aquí se ha cometido un error. Repito: la propia Corporación acordó que la iniciativa fuera a la Comisión de Hacienda y a la de Economía, y esta última, que debía estudiar los aspectos técnicos de la misma, decidió suprimir los económicos. Por tanto, contrariamente a lo que manda la Constitución, la Comisión de Hacienda no se podrá pronunciar sobre el proyecto si se acepta, primero, que la Comisión de Economía resuelva sobre un informe, y, segundo, que trate artículos que corresponden estrictamente a la de Hacienda. Tan así es que tampoco sería aceptable que la Comisión de Hacienda, al revés, procediera a revertir los asuntos técnicos de competencia de otra Comisión técnica del Senado.

Aquí, el problema es que, por una decisión mayoritaria de dos votos contra uno en la Comisión de Economía, se trató de evitar que el proyecto en cuestión pasara a ser examinado por la Comisión de Hacienda, tal como procede de acuerdo con los artículos 21 y 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso.

En mi opinión, señor Presidente, si la iniciativa, no sólo en sus aspectos de incidencia económica, sino también en aquellos de carácter presupuestario y en los relativos a la situación financiera, es aprobada sin informe de la Comisión de Hacienda, el Tribunal Constitucional, en su

DISCUSIÓN SALA

examen de la misma, podrá, desde luego, declararla inconstitucional, o bien, un grupo de Parlamentarios podría requerir tal declaración de parte de ese organismo, por este vicio de haberse saltado expresamente el artículo 21 de la Ley Orgánica Constitucional ya citada, que dispone que ni aun por acuerdo unánime de la Sala puede omitirse dicho trámite.

En consecuencia, señor Presidente, para obviar el problema, solicito que el proyecto, una vez votado en general en la Sala, pase a la Comisión de Hacienda, tal como corresponde constitucionalmente. He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro de Economía subrogante.

El señor MLADINIC (Ministro de Economía subrogante).- Señor Presidente, Honorables Senadores, me corresponde presentar ante Sus Señorías, en nombre del Ejecutivo, los fundamentos y propósitos centrales que persigue el proyecto de ley sobre derechos de los consumidores, que se encuentra en esta Corporación, como ya se dijo, en segundo trámite constitucional, y que ha sido informado favorablemente por la Comisión de Economía.

El Gobierno se halla comprometido en promover el crecimiento económico con equidad. Ello requiere que se garantice la necesaria transparencia en las relaciones entre consumidores y proveedores, así como el equilibrio entre las obligaciones y los derechos que para unos y otros derivan de las operaciones de consumo.

Simultáneamente con ello, es necesario incentivar la emulación entre productores y consumidores, para alcanzar mejor la calidad en los productos y servicios, favoreciendo también la innovación tecnológica y el ofrecimiento de precios competitivos a la población consumidora.

Lo anterior supone un esfuerzo por modernizar la legislación económica aplicable en materia de producción, comercialización y consumo de bienes y prestación de servicios. Tal empeño de actualización se estructura sobre la base de la introducción de nuevas normas, contenidas en la iniciativa que hoy presentamos, que apuntan, fundamentalmente, a lo siguiente:

a) Establecer responsabilidades de los proveedores respecto de los daños y perjuicios que ocasionan los productos y servicios defectuosos.

b) Evitar que se cometan engaños con la publicidad.

c) Prohibir las cláusulas abusivas o discriminatorias en los contratos de consumo que se celebran por adhesión.

d) Garantizar una adecuada información y transparencia en las operaciones de consumo con pago diferido o de crédito comercial.

e) Asegurar que los productos y servicios que se comercializan en el mercado estén exentos de riesgos para los consumidores.

Los objetivos antes indicados parten del reconocimiento de que es responsabilidad del Estado velar por que exista un

DISCUSIÓN SALA

orden jurídico adecuado que asegure una mayor equidad en las relaciones entre proveedores y consumidores.

En el nuevo marco legal que se propone adoptar en esta materia, se establecen de manera expresa los derechos básicos de los consumidores, tal como están señalados en las directrices aprobadas por las Naciones Unidas hace ya más de una década, y se crea un procedimiento más eficaz para su ejercicio, así como mecanismos de conciliación o avenimiento en casos de conflicto entre proveedores y consumidores.

Los derechos del consumidor que el proyecto consagra son los siguientes:

a) Derecho a la libre elección del bien o servicio a consumir.

b) Derecho a una información adecuada y oportuna para que tal elección se efectúe con el mayor provecho para el consumidor.

c) Derecho a la seguridad e inocuidad de los productos y servicios que se consumen.

d) Derecho a compensación o reparación en caso de incumplimiento, particularmente cuando se trata de productos o servicios defectuosos.

e) Derecho a recibir educación para el consumo.

f) Derecho a organizarse en asociaciones de consumidores para promover sus intereses.

A este listado de derechos, la Comisión de Economía del Honorable Senado agregó otros tantos deberes, que en realidad complementan el sentido y alcance de los primeros.

Al concebirse la nueva legislación sobre la base del reconocimiento de derechos y deberes de las partes que intervienen en las relaciones de consumo, se consigue situar el centro de gravedad de esta normativa en el carácter preventivo y no meramente punitivo de sus normas, como sucede con la ley actual en esta materia. Siguiendo la tendencia universal al respecto, el proyecto apunta hacia las responsabilidades civiles de los proveedores y a las acciones de la misma índole que pueden ejercer los consumidores, antes que a la sanción infraccional que pueda aplicarse al proveedor.

La aprobación de esta iniciativa de ley tendrá un efecto positivo sobre la integración y ordenación de la legislación económica, fortaleciendo al mismo tiempo el carácter subsidiario de las funciones del Estado en este campo, traducidas esencialmente en el análisis y estudio de los problemas del consumo, de los niveles de calidad y precio de productos y servicios, informando de sus resultados a la opinión pública, así como en educar y orientar a la población para que ejerza con mayor provecho su capacidad de consumo.

Precisamente por ello se definen con claridad las funciones que le corresponde cumplir al Servicio Nacional del Consumidor, que hoy día las tiene de naturaleza residual respecto a las que correspondían a su antecesora, la Dirección de Industria y Comercio. Además, las atribuciones que

DISCUSIÓN SALA

en materia judicial se le han conferido en la ley N° 18.223 pasan a ser integradas, en un solo texto, con las de análisis, orientación e información que constituyen el núcleo principal de su cometido actual.

En efecto, conforme a lo previsto en el proyecto, las tareas primordiales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se inscriben en la esfera de la información (estudio de productos, encuestas de precios e investigaciones de mercado), de la educación a los consumidores (tanto de tipo abierto como escolarizado mediante la formación en la materia a los profesores de enseñanza básica y media) y de asistencia a los consumidores en caso de controversia.

Nos asiste la convicción de que el logro de mayores niveles de equidad y transparencia en las relaciones de consumo será un factor que estimule la eficiencia en los mercados. Un consumidor educado e informado siempre tiende a reconocer y a premiar con su preferencia a las empresas eficientes que invierten en calidad e innovan para producir a menor costo.

Abordar, pues, de manera sistemática el concepto de protección al consumidor es un elemento consustancial a una economía de mercado que se abre al mundo y negocia acuerdos con otros países.

Entre los aspectos novedosos que plantea esta iniciativa, aparte de los ya mencionados, cabe hacer referencia a la prevención de las cláusulas abusivas o discriminatorias en los contratos de adhesión, aspecto que reviste la mayor importancia para asegurar que las relaciones de consumo se anuden sobre un plano de efectiva buena fe, equilibrio y proporcionalidad entre las obligaciones de las partes. La normativa propuesta al respecto en el proyecto del Ejecutivo, y aprobada también por la Honorable Cámara de Diputados, si bien modificada en términos que no resultan satisfactorios en el texto que propone la Comisión de Economía de esta Corporación, busca evitar situaciones anómalas e inicuas del siguiente tipo:

-Conceder al predisponente el derecho unilateral a resolver o modificar el contrato por su sola voluntad y sin expresión de causa.

-Eximir de antemano al predisponente de toda responsabilidad por los daños o defectos que irroque o presente el bien o servicio o limitarla en términos tales que afecten a la finalidad esencial perseguida por el consumidor al celebrar el contrato.

-Imputar al consumidor los efectos de errores administrativos ajenos a él.

-Obligar a la renuncia anticipada de los derechos que por esta ley se reconocen a los consumidores.

-Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Estimamos de la mayor significación que estas normas se incorporen en el texto que se aprobará en definitiva, pues sólo así se obtendrá el necesario marco de ecuanimidad en que deben darse las relaciones de consumo, subsanándose los vacíos que en este campo presentan

DISCUSIÓN SALA

tanto los Códigos Civil y de Comercio como la propia ley N° 18.223, que es la que actualmente establece normas de protección al consumidor.

Otro de los aspectos relevantes de la iniciativa dice relación con la consagración de la garantía legal frente a defectos esenciales de los productos o servicios. Dicha garantía, que operará como un resguardo mínimo a la calidad de las mercancías, se concibe como complementaria o supletoria de la actual modalidad de garantía voluntaria. En su virtud, dentro de los tres meses siguientes a la entrega del bien o de los diez días posteriores a la prestación del servicio, el consumidor podrá obtener la reparación o nueva prestación sin costo o, en su caso, el cambio del producto o la resolución del contrato, si la cosa presenta defectos que la hagan impropia para los fines a que normalmente se la destina y siempre que tales defectos no sean imputables a culpa del consumidor.

Otro elemento muy importante del proyecto original, asimismo aprobado en la Cámara de Diputados pero suprimido en la versión aprobada por la Comisión de Economía del Senado, es el referente a la consagración de normas específicas que aseguren el cabal ejercicio del derecho de los consumidores a la seguridad e inocuidad de los productos y servicios de consumo, bajo condiciones normales de utilización. Cabe advertir que este propósito no se satisface plenamente con la regulación que al respecto contempla el Código Sanitario, como lo estimó la Comisión de Economía, ya que dicho cuerpo legal sólo contempla algunos aspectos vinculados con la salud de las personas (particularmente los de calidad sanitaria o microbiológica de los productos y su toxicidad), mas no los riesgos o peligros de otra índole que los productos pueden presentar (inflamabilidad, explosividad, emanaciones tóxicas, descargas eléctricas, etcétera).

Cabe hacer presente al Honorable Senado que la casi totalidad de las normas contenidas en este proyecto fueron materia de discusión y consenso con la Cámara Nacional de Comercio, recogándose los acuerdos alcanzados en ese intercambio de opiniones en las indicaciones que el Ejecutivo presentó en su oportunidad ante la Comisión de Economía de esta Honorable Corporación.

Tenemos claro que no todas las ideas e inquietudes planteadas en la iniciativa que el Senado recibió han sido aceptadas en la Comisión respectiva. Sin embargo, procuraremos concitar el consenso necesario durante el debate en particular para permitir que el texto que en definitiva se despache acoja aquellas normas y criterios que resultan más importantes para asegurar la consecución de los propósitos de equidad, transparencia y modernidad que el proyecto persigue.

Muchas gracias.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú. La señora FELIÚ.- Señor Presidente, antes de entrar al análisis del proyecto en debate, cuya aprobación en general pende del Senado en el día de hoy, deseo referirme al verdadero cuestionamiento que se ha hecho de la validez del acuerdo adoptado por esta Corporación en una sesión pasada, en virtud del cual se acogió una solicitud de la Comisión de Economía del Senado tendiente

DISCUSIÓN SALA

a rectificar la tramitación que se le había dado en la Cuenta a la iniciativa que nos ocupa, en el sentido de que ésta fuera primero a la Comisión de Economía y luego a la de Hacienda. El citado órgano técnico solicitó a la Sala cambiar la destinación que debía cumplir el proyecto, haciendo presente que debía omitirse el trámite de Comisión de Hacienda por las razones señaladas y discutidas latamente en dicha sesión del Senado. Tal petición, formulada en virtud de una decisión de mayoría, decía relación a que esta iniciativa debía ser conocida en general por la Sala sólo con el informe de la Comisión de Economía, sin perjuicio de los trámites que pudiera cumplir para un segundo informe. El Honorable señor Lavandero ha planteado, en el fondo, una cuestión de nulidad del acuerdo de la Sala y una especie de "Téngase presente".

En relación con ese "Téngase presente", deseo decir, de manera muy breve, que no estoy de acuerdo con lo señalado, porque la verdad es que la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional establece que "cada Cámara" -Senado y Cámara de Diputados- "deberá tener una comisión de hacienda, encargada de informar los proyectos en lo relativo a su incidencia en materia presupuestaria y financiera del Estado, de sus organismos o empresas.". De modo que la Comisión de Hacienda deberá informar las iniciativas de ley. Y, para interpretar de manera recta esta norma, hay que desentrañar de qué se debe conocer. ¿Se trata del mensaje, del texto aprobado por la Cámara de Diputados -cabe recordar que en este caso nos abocamos a una iniciativa en segundo trámite, ya despachada por la otra rama del Parlamento- o del proyecto tal como lo propone la Comisión?

La verdad es que, tal como se planteó en la otra sesión por parte de un Honorable Senador, queda en claro que, de acuerdo con el Reglamento del Senado, hay un solo texto que debe conocer la Sala: el propuesto por la Comisión técnica, sin perjuicio, naturalmente, de que pueda ser objeto de indicaciones tanto por parte de los Parlamentarios cuanto por el Poder Ejecutivo. Y en eso incide la interpretación de esta norma de la Ley Orgánica del Congreso Nacional. Porque el proyecto (no el del mensaje, que no lo contenía) aprobado por la Cámara de Diputados, seguramente previa indicación del Ejecutivo, contenía un Fondo de Promoción del Consumidor, cuyos recursos estaban afectados a una finalidad determinada; establecía, también, como indicó el Senador señor Lavandero, la derogación del DFL N° 242, de 1960, y, en fin, contenía una serie de normas que hoy no están para la aprobación del Senado. El que se somete a su consideración es el despachado por la Comisión de Economía. Y ése es el que debe cumplir con las normas de la Ley Orgánica del Congreso. De lo contrario, sería el caos.

Reitero: hay sólo un texto para la aprobación de la Sala, cual es el propuesto por la Comisión de Economía. En lo relativo a si él afecta o no al Presupuesto o a la administración financiera del Estado, la mayoría del Senado estimó -a mi juicio, acertadamente- que no lo hacía.

Se ha pretendido dar una interpretación del inciso segundo del artículo 17 que me parece errada, por cuanto dicha norma establece en su parte final algo muy diferente y que reviste importancia. Desde luego, en múltiples oportunidades me he referido al tema, porque lo considero

DISCUSIÓN SALA

de la mayor trascendencia. El mencionado precepto consigna lo siguiente: "En todo caso, la comisión de hacienda deberá indicar en su informe la fuente de los recursos reales y efectivos con que se propone atender el gasto que signifique el respectivo proyecto," -el "respectivo proyecto" es el que propone la Comisión pertinente- "y la incidencia de sus normas sobre la economía del país.". No es el solo hecho de que haya disposiciones que incidan en la economía nacional. No. Se trata de señalar la fuente real y efectiva de los recursos con que se financiará ese mayor gasto y de indicar cómo ello incide en la economía del país. Eso es lo que dispone el artículo 17. Y por tal razón se puede llegar a echar de menos en los informes de la Comisión de Hacienda -lo he planteado muchas veces en el Senado- una frase de rigor, que dice más o menos así: "Por consiguiente, vuestra Comisión de Hacienda estima que el presente proyecto no afecta a la economía del país."

Creo que la Ley Orgánica del Congreso apunta a algo más general e importante: a destacar cómo un mayor gasto afecta a la economía o incide en ella. Tal es, en mi concepto, el correcto alcance de esa frase, y no el de que cualquier proyecto que afecte a la economía del país deba ser conocido por la Comisión de Hacienda en todo caso. Porque, tal como lo hice presente en la sesión que recordaba el Honorable señor Lavandero, la verdad es que esta iniciativa, al igual que muchas otras, puede afectar a la economía en cuanto se refiere a una materia trascendente, carácter que revisten, como lo hizo presente el señor Ministro de Economía subrogante, las relaciones entre consumidores y proveedores.

Por tales consideraciones, respecto de esto que estimo como una especie de "Téngase presente", referido a ese acuerdo del Senado, creo que la interpretación que se ha dado no es la correcta.

En cuanto a lo manifestado en término de que una vez aprobada en general por el Senado la iniciativa pudiera pasar a la Comisión de Hacienda, debo manifestar que ello no se aviene con el Reglamento al cual debemos someternos, sin perjuicio de que de las intervenciones del Honorable señor Lavandero me queda también claro que Su Señoría considera conveniente la existencia del Fondo. Si el Ejecutivo replantea este último en su oportunidad, el proyecto deberá cumplir el trámite en la Comisión de Hacienda, por tratarse de una norma que efectivamente afecta a la administración financiera o presupuestaria del Estado.

En lo tocante al objetivo del proyecto, tal como recordó el señor Ministro de Economía subrogante, el articulado apunta a normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar un procedimiento aplicable para estos casos. La iniciativa está dividida en Títulos, y quiero hacer un esquemático resumen de ella para tratar de dar una visión general de su contenido.

El proyecto establece tanto derechos como deberes de los consumidores. Entre los primeros, figuran la libre elección, la información veraz y oportuna, la no discriminación arbitraria, la seguridad en el

DISCUSIÓN SALA

consumo y la reparación e indemnización por daños. Se incluyen normas sobre constitución y funcionamiento de las organizaciones de consumidores.

Entre los deberes, a mi juicio se señalan dos muy importantes, uno de los cuales es el de operar con el comercio establecido. Es un hecho público y notorio que en Chile existe un comercio paralelo, que no tributa, cuyos trabajadores no están afectos a las disposiciones laborales comunes, lo que realmente constituye una competencia absolutamente desleal, además de ser completamente irregular. Reitero que se consigna el deber de operar con el comercio establecido. También, el texto contiene el de accionar de acuerdo con los medios que la ley franquea y no con otros.

Como obligaciones del proveedor, se consignan las de respetar los términos y condiciones de la oferta; no negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios; la rotulación adecuada en la venta de bienes de segunda selección, y que los sistemas de seguridad respeten la dignidad y derechos de las personas.

Asimismo, se regula lo relativo a contratos de adhesión. Al respecto, se dispone que éstos deben estar redactados en idioma castellano y en forma clara, y que la renuncia de los derechos debe estar establecida en secciones destacadas, sin exceder de un año y con aceptación expresa.

Se trata, también, un tema muy importante: el de la información, publicidad y garantías contractuales. Y se determinan las situaciones en que se induce a engaño en avisos publicitarios, respecto de los componentes de los productos; la idoneidad de los mismos para satisfacer los fines que pretenden cumplirse; las características relevantes del bien o servicio; el precio, forma de pago y costo del crédito, y la procedencia. Se señala que el precio debe exhibirse en vitrinas, anaqueles o estanterías, o en listados visibles.

En cuanto a las promociones y ofertas, se incluye una norma que, no obstante haber concurrido a su aprobación, creo que es dudosa y debiera ser objeto de indicaciones -personalmente, voy a formular una-, pues dispone que, de no fijarse plazo ni volumen, se presume que las promociones son indefinidas y duran hasta que se informe al público de su revocación. La verdad es que un segundo examen me lleva a pensar que esta disposición es defectuosa, porque las promociones u ofertas, por esencia, deben ser transitorias; en caso contrario, ellas serían formas encubiertas de disfrazar precios de bienes o servicios.

Además, en esta materia se consagran reglas relativas a concursos y sorteos.

En cuanto al crédito, se consignan normas de gran trascendencia, como la de exigir que se señale el precio al contado del bien o del servicio, la tasa de interés del saldo de precio y la de interés moratorio; el monto de cualquier pago adicional; el monto, número de pagos y periodicidad; y la pactación de intereses sólo sobre los saldos insolutos.

En cuanto al Servicio Nacional del Consumidor, se dispone que le corresponde velar por el cumplimiento de la ley en proyecto y

DISCUSIÓN SALA

de otras que digan relación al consumidor. Esta norma, a mi entender, no tiene un objeto claro y definido. Además, podría colisionar con leyes orgánicas de otros servicios (por ejemplo, la de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la de la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional) y con la Ley Antimonopolios. Realmente, aquí debiera agregarse que el Servicio ejercerá la facultad pertinente cuando no esté entregada a otros organismos del Estado.

Se dispone también que corresponde al Servicio realizar acciones de información y educación del consumidor, y vigilar el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de éste. A mi juicio, este último precepto merece el mismo reproche que el anterior, en el sentido de que la atribución respectiva se ejercerá cuando no esté entregada a otros organismos del Estado.

Estas son, en esencia, las normas más importantes de la iniciativa. Pienso que deben hacerse pequeños ajustes. Y me parece un buen proyecto, por lo que voy a votarlo favorablemente en general.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat, El señor PRAT.- Señor Presidente, este proyecto, que está en el Congreso desde julio de 1991, que permaneció dos años en la Cámara de Diputados y que en julio próximo enteraría dos años en el Senado, ha demorado precisamente porque su contenido es de alta complejidad en cuanto a las implicancias que puede tener en el desenvolvimiento de la economía y de los negocios, particularmente de aquellos tan sensibles y que tocan a tantos ciudadanos, como son los propios del comercio. Por eso, bien vale la pena detenerse un rato más en el análisis de sus complejidades.

En primer lugar, hay que destacar la importancia del tema.

La defensa del consumidor es una materia de la mayor relevancia en una economía moderna, libre. Sin duda, ella se logra cuando hay amplitud de la oferta, es decir, cuando hay muchos productos a disposición de los consumidores. También, cuando existe diversidad de oferentes. Es justamente la competencia entre muchos oferentes la mejor garantía de protección a los derechos del consumidor. Un mercado desarrollado es lo que mayormente protege a éste. A ello hay que agregar una amplia información, para que el consumidor esté adecuadamente enterado de todas las opciones de que dispone en el mercado. Por lo tanto, un sistema de información comercial vigoroso, extenso, moderno, es un elemento consustancial a un régimen que proteja debidamente los derechos del consumidor. Calidad y precio son los dos elementos esenciales que deben ser considerados a este efecto.

Chile ha avanzado en el campo de la protección del consumidor y, al respecto, conoce las situaciones más extremas. La historia económica de las últimas décadas permite a nuestro país dar examen sobre qué hay que hacer para resguardar al consumidor y qué debe evitarse para no afectarlo.

DISCUSIÓN SALA

Se conoció en los años 70 una economía cerrada, en que la oferta de bienes era restringidísima; la calidad de los mismos era deficiente, y los ciudadanos chilenos vivían confinados (por las barreras arancelarias, depósitos previos y prohibiciones de importación) a consumir lo que pocas empresas, sin el acicate de la competencia, quisieran ofrecerles. Chile conoció, además, el extremo de la restricción en la oferta de bienes cuando, por efecto de la fijación artificial de precios, ella se limitó al punto de provocar desabastecimiento y colas.

A partir de allí, el país ha desarrollado un proceso de desgravación, liberalización de su comercio exterior y desregulación económica que ha activado un crecimiento espectacular en la cantidad de bienes a disposición del consumidor. Consecuencia de ello es que los productos que se ofrecen hoy en los anaqueles de las tiendas chilenas son de igual nivel que los de cualquier nación desarrollada. Incluso, las opciones que actualmente entrega nuestra economía a los consumidores constituyen un factor que activa el turismo desde los países vecinos, muchos de cuyos conciudadanos vienen justamente atraídos por el comercio local.

Recientemente hemos visto una muestra espectacular de cuál es el camino efectivo para favorecer al consumidor: en el mercado de las telecomunicaciones, la apertura del servicio telefónico de larga distancia a la competencia, a través del multicarrier, ha beneficiado a los usuarios con notables rebajas en las tarifas, ofertas y esmerado servicio. ¡Esa es la forma real de proteger a los consumidores!

Junto a este proceso, Chile se ha dado una amplia normativa para asegurar la salud, la información y los derechos de los consumidores frente a actos o situaciones que en la condición de tales pudieren afectarles.

En primer lugar, en los distintos aspectos de la acción de consumo, tenemos la ley N° 18.410, sobre creación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que protege a los consumidores en lo relativo tanto a la seguridad de los artefactos eléctricos como a su condición de usuarios de los servicios de electricidad y combustibles.

En seguida, cabe mencionar el decreto supremo N° 511, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de 27 de octubre de 1980, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, que determina normas para la defensa de la libre competencia, elemento esencial para la efectiva defensa del consumidor.

Tenemos luego la ley N° 18.223, que establece normas de protección al consumidor y deroga el decreto ley N° 280, de 1974. Bien merece que nos detengamos a analizarla en profundidad, en su contenido y en los efectos que ha tenido en la práctica, a través de la casuística, a través de la jurisprudencia que se ha ido formando en una efectiva protección del consumidor.

Ese cuerpo legal, publicado el 10 de junio de 1983 (es decir, hace casi doce años), en primer lugar, identifica las infracciones que

DISCUSIÓN SALA

pueden cometerse en perjuicio del consumidor y establece las respectivas sanciones:

“El que en la venta de productos o mercaderías, o en la prestación de un servicio, defraudare por un valor”... Y señala una cantidad para los efectos de enmarcar la norma en el ámbito de los tribunales de policía local.

Otras infracciones, cada una con la sanción pertinente:

“El que cobrare un precio superior al exhibido o al que figura en sus cartas, menús, circulares, propaganda, ofertas, presupuestos o en otros documentos similares vigentes”.

“El que negare, injustificadamente, la venta de cualquier bien o la prestación del servicio comprendido en su respectivo giro en las condiciones ofrecidas”.

“El que estando obligado a exhibir o publicar los precios de los artículos o productos que expende o de los servicios que ofrece, no lo hiciere”.

“El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expenda o preste, no lo hiciere; o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare”.

“El que al vender un bien se comprometiere a proporcionar servicio técnico o repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio o no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido”.

“El que suspendiere, paralizare o no prestare, injustificadamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiera pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención”.

“El productor o comerciante que, en la promoción de ventas de bienes o servicios falsee sus cualidades”... Aquí la sanción aumenta cuando la publicidad es de carácter masivo.

Además, la citada ley dispone que todos los delitos antes tipificados darán lugar a la correspondiente indemnización de perjuicios y que las faltas e indemnizaciones previstas en el Título I serán conocidas por el juez de policía local respectivo, en un procedimiento sujeto al fijado en el Título III de la ley 15.231.

Establece la ley 18.223 que la Dirección de Industria y Comercio, antecesora del actual Servicio Nacional del Consumidor, podrá actuar como parte en los procesos a que se refiere esa normativa.

También señala: “Las empresas comerciales deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expenden o de los servicios que ofrecen. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

“Cuando, una empresa venda al crédito,” -así lo consagra, no la nueva normativa, sino la ley que existe desde hace bastante

DISCUSIÓN SALA

tiempo- "en los documentos respectivos deberá quedar en forma explícita la tasa de interés."

Esto es, a grandes rasgos, lo que consagra la ley 18.223, que tiene una vigencia de doce años.

Es interesante analizar cómo, a través de distintos fallos, en diferentes juzgados de policía local se ha ido generando una rica jurisprudencia, cuyo conocimiento por los consumidores sería el camino más efectivo para hacer valer sus derechos. Nada sacaremos con promulgar la ley en proyecto y muchas otras si ellas y la jurisprudencia siguen siendo ignoradas por el público y si a éste no se le motiva a hacer uso de las disposiciones legales pertinentes.

Se han producido diversos casos de infracciones en perjuicio del consumidor que provocan gran sensibilidad pública. Las personas aparentemente están desprotegidas. Pero el problema radica en que desconocen que hay leyes a las cuales pueden recurrir para proteger sus derechos.

Existe un caso, por ejemplo, de servicios médicos. Febrero de 1991: Un ciudadano concurre a un centro médico para un tratamiento dental; éste, en definitiva, resultó defectuoso. Le cobraron cierta cantidad de dinero y le garantizaron el trabajo por dos años. Hizo efectiva la garantía, pero la calidad del servicio se mantuvo deficiente. Frente a tal situación, el paciente optó por atenderse en otro centro médico. Solicitó al anterior -a aquel que le prestó un servicio defectuoso- la devolución de su dinero. Ante la negativa, acudió al juzgado de policía local competente, el que -es interesante analizar la jurisprudencia- denegó la demanda, porque consideró que la ley 18.223 se refería al expendio de mercaderías y a servicios, pero no a las prestaciones profesionales, que estimó más bien materia de orden civil. Empero, el tribunal de alzada estableció que, como el servicio fue prestado por un centro médico, por una firma comercial, y no por un profesional particular, tenía carácter comercial y, por lo tanto, correspondía aplicar la mencionada normativa legal.

En consecuencia, está claro que cuando una persona es objeto de infracción por parte de una empresa que presta servicios profesionales puede invocar la ley 18.223. Así, dicho ciudadano recuperó su dinero y, al mismo tiempo, el establecimiento en cuestión fue sancionado con una multa por infringir la ley de protección de derechos del consumidor.

Publicidad engañosa. Una conocida firma de automóviles publicó en 1993 un aviso comercial en que comparaba los vehículos de su marca con los de la competencia, pero fue imprecisa respecto de un modelo de ésta. Los propietarios se sintieron afectados e invocaron al juzgado de policía local competente -el de Las Condes- la protección en virtud de la ley 18.223. La citada firma adujo que la publicidad de su vehículo era adecuada, acertada y se ajustaba a la verdad. Pero el juez consideró que, si bien ello era efectivo, el hecho de que vehículos de la competencia hubiesen sido degradados en cuanto a sus cualidades al no ser destacadas debidamente

DISCUSIÓN SALA

significaba incurrir en un acto de publicidad engañosa. Por lo tanto, dicho establecimiento fue multado con 50 unidades tributarias mensuales.

O sea, hay casos concretos de publicidad engañosa en que la ley ha mostrado operar efectivamente.

Un ciudadano de La Serena envió, a través de una empresa de buses, un paquete que, incluso, contenía valores. Aquél llegó a su destino abierto y sin los valores en su interior. Esa persona invocó la ley 18.223 ante el Juzgado de Policía Local de la referida ciudad. Tras un comparendo, el tribunal determinó que no había culpabilidad por parte de dicha empresa, pues el cliente no se había ajustado a la reglamentación del Ministerio de Transportes, que obliga a declararlos por escrito en la oficina de la empresa de buses cuando se remiten dineros o valores. Sin embargo, el tribunal de alzada, gracias a la acción del SERNAC, que se hizo parte, según lo establece la ley 18.223, estimó que, como el paquete llegó adulterado a su destino, el servicio no había sido bien prestado, lo cual contrariaba lo dispuesto en la referida normativa. En tal virtud, resolvió que la empresa devolviera los valores a su propietario y cursó a aquélla una multa de 3 unidades tributarias mensuales.

En María Elena (Antofagasta), dos consumidoras contrataron un curso de computación. Pagaron la matrícula y doce mensualidades, pero a poco andar se suspendió el curso. Fueron de reclamación ante el juzgado de policía local correspondiente, que llamó a la empresa contratante y la condenó a una multa de 20 unidades tributarias mensuales y a cancelar a cada una de las demandantes 193 mil y tantos pesos por concepto de daño emergente, más otra cantidad por daño moral. Todo ello, invocándose la ley 18.223.

Vale la pena destacar dicho caso en el Senado como elemento de difusión, porque revela que los establecimientos educacionales que defraudan a los consumidores que se acercan a ellos con el objeto de contratar matrículas e imparten cursos por determinado tiempo, abandonando luego a sus alumnos, están siendo sancionados por los juzgados de policía local, en virtud de la ley N° 18.223, dictada hace 12 años. O sea, durante este lapso los chilenos no han estado bajo la "ley de la selva", sino amparados por un cuerpo legal que les asegura sus derechos. Y todos quienes los han invocado y accionado para exigirlos, han sido debidamente protegidos.

Lo mismo ocurre con los servicios turísticos.

Un ciudadano acudió a una agencia de viajes ubicada en el centro de Santiago y contrató un "tour" a los Estados Unidos en la modalidad llamada "open"; vale decir, sin restricción de fecha para realizarlo. Incluía algunos días de alojamiento en Miami, auto rentado por 7 días y un crucero en barco, todo para 4 personas. Cuando manifestó su intención de efectuar el viaje, la agencia le informó que si no lo llevaba a cabo antes de determinada fecha -anterior a la programada por el cliente-, en Miami el plan no sería aplicable a 4 personas, sino a una sola, ya que se trataba de la transferencia de una oferta de un prestador de esa ciudad estadounidense que la empresa chilena no podía modificar. El cliente no aceptó la explicación; hizo

DISCUSIÓN SALA

el viaje, canceló la diferencia y al regresar al país concurre al SERNAC y se presentó la denuncia ante el Juzgado de Policía Local competente, el que, en definitiva, aplicó una multa a la agencia de viajes. Además, el tribunal acogió la demanda civil y la condenó al pago de los 357 dólares gastados en pasajes, más 150 mil pesos como indemnización moral, con la aplicación de los debidos reajustes.

Lo expuesto demuestra que en Chile la ciudadanía se encuentra protegida legalmente contra este tipo de hechos desde hace 12 años. Y, pese a que no deseo restar tiempo al Senado, creo que por esta vía los chilenos merecen ser informados de toda la casuística que les permite defender sus derechos.

Examinemos lo que sucede con el código de barras.

Un supermercado de la comuna de Macul fue condenado por el Juzgado de Policía Local a pagar una multa de 5 UTM, en virtud de la denuncia de un consumidor. Este había tomado de un anaquel un producto y al pasarlo por caja se encontró con que, por efecto del código de barras, el precio que aparecía en la boleta era superior al exhibido. Al reclamar por esta anomalía, se le contestó que era imposible poner al día, con la prontitud requerida, los códigos de barras respecto de las ofertas indicadas en las repisas. El cliente consideró inaceptable la explicación, acudió al SERNAC y se formuló la denuncia ante el Juzgado de Policía Local. El magistrado estimó que el supermercado había infringido los artículos 2° y 4° de la Ley de Protección del Consumidor y lo sancionó con la multa indicada.

Son muchos los casos de publicidad engañosa.

Los talleres artesanales que funcionan en el domicilio de los artesanos también están sujetos a las disposiciones de la ley. La jurisprudencia así lo avala.

Lo mismo acontece con los cementerios. Justamente en el cementerio Parque de Valparaíso, una persona contrató un servicio y en la práctica comprobó que éste era distinto del que se le había ofrecido. El Juzgado de Policía Local competente sancionó a la empresa con una multa y el afectado se reservó el derecho a demandarla solicitando la respectiva indemnización.

Por lo tanto, si analizamos los distintos casos relatados, ellos forman parte del acontecer diario y por lo general afectan fuertemente la sensibilidad, no sólo de la población, sino también la de los legisladores, quienes comprenden las situaciones que se generan y la forma en que son resueltas por la ley vigente.

Un problema clásico es el de los lavasecos que echan a perder una prenda. Hay abundante jurisprudencia, a través de diversos juzgados de policía local, que muestra cómo la gente que se ha visto enfrentada a esta clase de dificultades recibe indemnización, y los locales que no prestan un buen servicio son multados en conformidad a la ley N° 18.223.

Hay firmas que no cumplen con las normas sobre rotulación. Por la vía del decreto se ha establecido la rotulación, por ejemplo, del vestuario, que obliga a señalar el sistema de lavado que requiere cada

DISCUSIÓN SALA

prenda, a fin de evitar daños en su calidad. La concerniente al calzado, exige identificar exactamente de qué material se compone. En general, existen reglas de rotulación para los textiles, los plásticos y, por supuesto, para los diferentes productos alimenticios que se expenden. Se cuenta con toda una preceptiva de rotulación destinada a informar al consumidor. Y cuando no se le da cumplimiento, los responsables son sancionados por los tribunales.

Entonces, cabe preguntarse si en verdad es necesario legislar sobre la materia. Y, si la respuesta es afirmativa, debemos determinar si este proyecto, que el Ejecutivo envió al Congreso en 1991, contiene efectivamente las disposiciones que se requieren.

A mi juicio, el consumidor se halla desprotegido desde el punto de vista de la información acerca de sus derechos. El Estado debe poner en conocimiento del público las prerrogativas legales que lo salvaguardan y los procedimientos mediante los cuales puede hacerlos valer ante los tribunales.

Esa es la verdadera labor del SERNAC.

En este aspecto, se ha avanzado con la creación de las Oficinas Comunes de Información al Consumidor, OCIC, que funcionan en todas las alcaldías. El consumidor que se sienta perjudicado al adquirir algún producto en grandes tiendas o en establecimientos de venta al menudeo puede concurrir a tales oficinas a informarse de sus derechos y de la forma en que puede hacerlos respetar.

Este es el camino adecuado. En mi opinión, el SERNAC debiera incrementar las medidas de esa índole.

Por otra parte, el Servicio Nacional del Consumidor posee un sistema de información. En cumplimiento de su función pública, realiza encuestas, compara precios y los publicita. De ese modo activa la voluntad del usuario, despierta su conciencia y abre sus ojos a la búsqueda de la mejor opción en el mercado.

Igualmente, edita una revista, que ojalá tuviera amplísima difusión, en la cual describe las denuncias presentadas ante los diferentes juzgados de policía local. Así se va formando toda una casuística, y sería muy interesante que, aparte darse a conocer aquí en el Senado, fuera puesta en conocimiento de todo el público consumidor. Estoy cierto de que esto induciría a la gente a comparar los casos publicados con su propia experiencia, y a darse cuenta de que existe un camino expedito para recurrir a los tribunales y tener éxito en la reclamación.

El Estado debe facilitar el acceso a la justicia. El proyecto contiene un elemento positivo y es menester precisarlo: establece que, para los efectos de reclamar la indemnización civil ante el juez de policía local, no se requerirá del patrocinio de un abogado. Ese es un efectivo avance, por cuanto facilita el acceso a la justicia de los consumidores, muchos de los cuales reclaman por casos cuya cuantía no justifica el pago de un abogado. Pero la modificación podría haber sido introducida al Código Orgánico de Tribunales y no propuesta en el marco de una iniciativa de ley relativa a los derechos de los consumidores, puesto que hay muchos juicios que se ventilan

DISCUSIÓN SALA

en tribunales de menor cuantía, particularmente en los juzgados de policía local, que bien podrían estar exentos del patrocinio de un abogado. Por lo tanto, ese adelanto en materia institucional no debería quedar circunscrito sólo a infracciones que afectan a los consumidores, sino más bien al perfeccionamiento del sistema de los tribunales. Por eso, después de enterar casi cuatro años de tramitación, al discutirse en general el proyecto en la Sala, nosotros, como legisladores y particularmente como Senadores, debemos analizar en profundidad si la iniciativa en debate es adecuada para satisfacer la necesidad pública de contar con una nueva legislación.

Creo que, en el análisis que estamos efectuando, no podemos desestimar el hecho de que este proyecto de ley fue presentado en 1991, cuando las condiciones políticas del país eran distintas. Efectivamente, ese año se ingresa a una nueva etapa política, y ya habían transcurrido varios meses desde el acceso de un nuevo Gobierno, cuyo programa político lo llevaba a plantear muchas ideas refundatorias más allá de la necesidad real de legislar sobre esas materias. En esa época, llegó al Congreso un proyecto de ley sobre las ISAPRES, que, naturalmente, pretendió reestructurar completamente el sistema, derogando la anterior normativa, pero que en su texto la reprodujo en un 99 por ciento. También se planteó una iniciativa sobre los indígenas, que en su contenido también recoge en altísimo porcentaje las leyes existentes al respecto. Además, se presentó un proyecto tendiente a promover e igualar las condiciones que permitieran la plena integración de los discapacitados, que consideraba toda la legislación pertinente. Vale decir, se sometió al conocimiento del Parlamento un paquete de reformas refundatorias producto de un escenario político entendible en ese entonces, pero que, visto con la frialdad del tiempo y de acuerdo con la efectiva necesidad de legislar, tres años después debe ser mirado con otros ojos.

Una de las innovaciones que el proyecto introduce en el marco legal vigente -felizmente muchas de ellas fueron desestimadas por la Comisión de Economía- se refiere a los contratos de adhesión. Es muy fácil -porque halaga sensibilidades mayoritarias- manifestarse en contra de dichos contratos y, particularmente, de las cláusulas que resultan onerosas para los consumidores. Pero hay que entender por qué se llega a ese tipo de contratos y cuáles son los mecanismos para disminuir su efecto negativo.

En primer lugar, y yendo a la casuística, un clásico contrato de adhesión lo constituye el que aparece al reverso de la boleta que se entrega a quien deja una prenda en un lavaseco. En efecto, sin que el consumidor pueda modificar su texto, normalmente allí se establece una limitación a la garantía que ofrece la lavandería ante eventuales pérdidas o deterioros por el proceso a que estará sometida. ¿Qué sucede si tornamos ineficaces esas cláusulas, que son parte de un contrato de adhesión y que limitan la garantía? Seguramente, que prendas de valor no serán recibidas por este tipo de establecimientos dado el riesgo de tener que devolverlas nuevas, cualquiera sea su costo, en circunstancias de que el precio del servicio es muy inferior. Entonces, o van a subir sus tarifas, para salvaguardarse de ese riesgo; o van a negar, mediante un cartel, el servicio a todas las mercaderías

DISCUSIÓN SALA

de más allá de cierto valor; o, en fin, van a buscar subterfugios para eludir algo que va contra la naturaleza del negocio: esto es, que por un servicio de limpieza o de teñido, que posee un valor equis, el establecimiento no se arriesgue a prestarlo a vestuario de precio muy superior. Hoy día esa boleta constituye un contrato de adhesión, pues en su reverso dispone cláusulas que no son modificables por el consumidor, pero que lo afectan en derechos esenciales.

Y así hay muchos casos.

En consecuencia, lo que debe resolver el Congreso es el verdadero camino para proteger a los consumidores en esta materia. En el ejemplo que analizamos, ojalá existan muchos lavasecos, para que, mediante la competencia, bajen las tarifas y haya algunos que, en ese proceso de competencia, señalen: "Yo no sólo doy un buen servicio, cobro barato, sino que, además, garantizo que, si le echo a perder su mercadería, se la repongo".

Ese es el verdadero sentido que en esta materia debe tener la legislación. ¿Para qué legislar sobre los contratos de adhesión a que se hallan sometidos los consumidores del servicio de larga distancia? Su mejor protección ha sido la competencia generada por los multiportadores. No hay ninguna legislación referida al contrato de adhesión que sea tan efectiva en la defensa de los derechos del consumidor como la apertura de ese mercado a la competencia, como lo hizo este Gobierno -o el del ex Presidente Aylwin-, lo que debemos reconocerle, agradecerle y felicitarle.

Entonces, cuando pretendemos que los contratos de adhesión son negativos para la sociedad, debemos entender por qué han nacido, qué hecho de la naturaleza comercial lo justifica y cómo debemos actuar al legislar para no forzar la máquina de la naturaleza y no entorpecer el proceso de los negocios, generando cauces ilegítimos y subterfugios que, basados en la fuerza de los hechos o en el fondo de la naturaleza humana, terminan siendo más fuertes que una legislación cuando ésta no interpreta efectivamente la realidad.

En definitiva, el presente proyecto, en la forma en que inicialmente fue estudiado por la Comisión de Economía, buscaba regular las promociones, las ofertas y la publicidad en términos tales que lo afectaban seriamente y lo hacían ineficaz, pues procuraba que el mismo espacio de tiempo otorgado en los medios de televisión a un concurso de promoción de un producto se destinara para dar a conocer a quiénes habían sido premiados o, en fin, los detalles del proceso.

Naturalmente, el encarecimiento que significaría esa medida, entorpecería fuertemente una acción propia del comercio, necesaria para la información comercial, que beneficia a los consumidores.

Cabe señalar que la información comercial, que el proyecto inicial ha pretendido afectar, es la mejor garantía para los consumidores respecto de un producto nuevo. Justamente, éste es el que más puede beneficiar al consumidor, puesto que para penetrar al mercado debe ofrecer algo mejor. Y la manera de darse a conocer es a través de la información comercial, la cual, por lo tanto, constituye el mecanismo adecuado

DISCUSIÓN SALA

para introducir nuevos productos al mercado en beneficio del consumidor que ve ampliada la magnitud de su oferta y las posibilidades de que dispone.

Por consiguiente, un proyecto de ley que en partes substanciales afecta al proceso de información comercial, no es beneficioso para los consumidores.

La Comisión de Economía, por mayoría de votos -tres contra dos, como ha señalado un señor Senador; pero es mayoría, felizmente-, ha reducido esta iniciativa sólo a los aspectos que parecen beneficiosos y que -debo decirlo- en 99 por ciento reproducen, de manera distinta, más dilatada y alambicada quizás, la ley N° 18.223, vigente desde hace 12 años.

Si esta iniciativa servirá para que los consumidores se sientan informados y el hecho de que haya una ley que los protege los va a activar para hacer valer sus derechos, ¡enhorabuena! Me parece bien. Pero soy escéptico en cuanto al concepto que muchos invocan en el sentido de que la ley es pedagógica. Difícil que lo sea. Existen dos o tres -no sé cuántos- decretos que, por ejemplo, prohíben la venta de cigarrillos sueltos. Pero en todos los quioscos de diarios, lo primero que ven nuestros ojos son las cajetillas con cigarrillos sueltos a disposición de los consumidores. Entonces, soy escéptico en cuanto a que las leyes sean pedagógicas. Hay otros elementos que lo son. En fin, ésta es la iniciativa que tenemos a nuestra vista.

El proyecto en análisis activa un elemento inconveniente de nuestra idiosincrasia: el reformismo. Pienso que uno de los defectos de nuestra idiosincrasia es que, por escapar de la realidad, no enfrentamos lo que tenemos por delante. Cuando existe una ley como la vigente -la N° 18.223-, queremos reemplazarla porque sentimos que ya no nos satisface, debido a que para hacerla efectiva es necesario concurrir al juzgado de policía local.

En una discusión con algunos señores Senadores, les recordé las disposiciones de la ley N° 18.223 y les hice ver cómo la jurisprudencia demuestra que ella funciona. Pero me señalaron que era muy engorroso ir al juzgado de policía local. Sin embargo, la nueva ley no cambiará la naturaleza humana; no evitará que haya infracciones en perjuicio del consumidor. Mientras la naturaleza humana sea como es, seguirán cometándose. Y quien piense que por la sola promulgación de la ley en proyecto no habrá que ir al juzgado de policía local a presentar una demanda, está muy equivocado.

Por lo tanto, señor Presidente, este proyecto está activando la parte de nuestra idiosincrasia consistente en eludir la realidad, no asumir nuestras responsabilidades ciudadanas, quedarnos en nuestro rol pasivo y contentarnos con el reformismo: cambiar la ley, darla vuelta, ponerla de otra manera, sacar una nueva legislación y quedarnos todos tranquilos.

Por eso, señor Presidente, sin querer hacer una discusión sobre este tema -porque pienso que el país ha estado sometido a discusiones muy estériles en este tiempo-, tampoco deseo renunciar y claudicar a un elemento substancial a nuestra labor como legisladores, que es decir las cosas por su nombre y ser serios, como lo ha querido ser, por

DISCUSIÓN SALA

ejemplo, el Presidente de la República, ayer, cuando en una visita a una zona austral, haciendo un esfuerzo de acción de Gobierno -que significa llevar a su Gabinete allá para preocuparse de la zona-, fue objeto de una manifestación masiva, a la que el Jefe del Estado tuvo el coraje de responder: "¡No me preocupo de los gritones!". Con ello está dando un ejemplo de coraje que el Senado bien debe recoger.

Cuando estamos dejándonos llevar por el reformismo, quiero seguir el ejemplo del Presidente de la República, absteniéndome de votar este proyecto.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Muñoz Barra.

El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, los Senadores de la bancada PPD, al analizar este proyecto relativo a los derechos de los consumidores, rescatamos rápidamente que la idea central es establecer con mayor amplitud y precisión los derechos de éstos y la forma de ejercerlos. Ello, evidentemente, nos parece muy positivo. Al mismo tiempo, se crea un marco normativo que regula las relaciones entre consumidores y proveedores, y se consagra con claridad las atribuciones del Estado sobre esta materia.

El proyecto que nos preocupa, de ser aprobado, evidentemente, derogaría la ley N° 18.223, vigente, a que hacía alusión el señor Senador que me antecedió en el uso de la palabra. También es efectivo que afectaría otras normas relacionadas con la defensa del consumidor.

Esta iniciativa es muy importante para nosotros, porque su aprobación ubicará a Chile en el nivel de las legislaciones avanzadas en este ámbito, al incorporar regulaciones en cuestiones tan importantes para el consumidor como son la capacidad para organizarse, sancionar la publicidad engañosa, contar con información objetiva y suficiente para participar con mayor seguridad en el mercado, la eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, y otras.

Una característica interesante de la propuesta que analizamos, se relaciona con el esfuerzo por modificar, en el ámbito de las relaciones entre proveedores y consumidores, un rasgo anacrónico que particulariza al derecho nacional. Me refiero a su naturaleza eminentemente punitiva o sancionadora de faltas y no preventiva, reparadora de daños y propiciadora de la rehabilitación de las conductas delictivas, como lo hace el derecho moderno en otros países.

Hoy día, Honorables colegas, el consumidor que es dañado en sus intereses patrimoniales, sea porque el producto que adquirió no corresponde a la cantidad o calidad publicitada, o porque fue objeto de cobro excesivo, o por cualquier otra razón, para reclamar -todos sabemos- debe involucrarse individualmente en largos y, a veces, costosos procedimientos judiciales que son desestimados en la práctica por su desproporción en relación con el monto del daño provocado.

DISCUSIÓN SALA

El proyecto en comento tiene la virtud de buscar la simplificación de los procedimientos judiciales con figuras como la conciliación prejudicial.

Otros países de Europa y de América, guiados por el principio de defender los derechos del consumidor, incluyendo su derecho a la salud, contemplan normas de esta naturaleza. Es bueno recordar en el Senado que en Brasil existe un Código de Defensa del Consumidor. También conviene tener presente que Chile, por su parte, suscribió una Resolución de las Naciones Unidas, que data de 1985, la cual establece criterios y directrices relativos a los derechos de los consumidores; entre ellos -quiero subrayarlo- se encuentra la libertad de asociación de los consumidores.

Ahora bien, en términos más puntuales, anuncio que presentaré indicaciones en la discusión particular sobre las siguientes materias.

En primer lugar, considero que el artículo 1° propuesto elude en su redacción una cuestión de fondo, cual es la de hacer mención expresa de uno de los propósitos fundamentales que tuvo el Poder Ejecutivo al enviar al Congreso el proyecto en comento. Me refiero a establecer los derechos del consumidor.

Podría afirmarse, por más de un Honorable colega, que esta observación corresponde a un asunto de forma o marginal, pero, en el análisis por mí efectuado, tiene la importancia de llamar a las cosas por su nombre y no recurrir a omisiones o eufemismos. Por lo demás, en este tema, el concepto "derechos del consumidor" se halla legitimado por el Derecho Internacional y por la legislación positiva extranjera.

Por lo tanto, formularé indicación para dar una nueva redacción al artículo 1° de la iniciativa.

En segundo término, estimo que el artículo 4° del proyecto, propuesto por la mayoría de los integrantes de la Comisión, aceptando una indicación del Poder Ejecutivo, relativiza los derechos del consumidor que pretendemos aprobar, al establecer que éstos son irrenunciables anticipadamente.

De aprobarse un artículo como el propuesto, estaríamos dejando en desventaja al comprador frente a una mayor capacidad de negociación del vendedor o productor, y mediatizando los efectos de una norma legal que pretende garantizar, precisamente, su defensa. No abrigamos el propósito de menoscabar los intereses y derechos de los proveedores, como más de un Senador lo ha señalado al analizar el conjunto del proyecto. Somos partidarios de establecer, eso sí, una mayor igualdad en las capacidades jurídicas que tienen consumidores y proveedores en sus relaciones comerciales, y no de consagrar situaciones de privilegio en favor de unos o de otros.

Por eso, presentaré la indicación respectiva cuando se debata el artículo 4°.

En tercer lugar, respecto al artículo 5° propuesto en el informe, considero que la Comisión de Economía del Senado, acogiendo parcialmente una indicación del Poder Ejecutivo, mejoró el proyecto aprobado

DISCUSIÓN SALA

por la Cámara de Diputados al hacer posible la creación de organismos que defiendan al consumidor. Sin embargo, estimo necesario reponer la indicación del Ejecutivo en lo referente a que las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores puedan representar a sus asociados y ejercer acciones en defensa de éstos y de la organización misma.

Ya hice mención a que las Naciones Unidas, en su Resolución 39/248, dispone la libertad de los consumidores para organizarse en la defensa de sus derechos. Por otra parte, nuestra propia Constitución Política consagra, en su artículo 19, el derecho a asociarse.

Pienso que este derecho debe considerar la capacidad jurídica para representar en juicio a los asociados y a los consumidores en general. De modo contrario, los consumidores y sus intereses colectivos o los intereses denominados "difusos" quedan sin protección legal. Se ha dicho que los consumidores están vinculados por circunstancias de hecho y por intereses que son comunes a todos ellos. Esto es una realidad que nos lleva a concluir que sin un organismo que los represente en juicio se debilita la defensa y el ejercicio pleno de los derechos de los consumidores.

No aprobar una disposición de esta índole, significaría desconocer para Chile lo que el Derecho ha avanzado en la casi totalidad de los países del mundo. Gran Bretaña, España, Estados Unidos, Holanda, Argentina y muchas otras naciones han establecido el derecho de los consumidores a asociarse y a tener representación en juicios. Pero, por sobre esta consideración, de no aprobarse una disposición de esta naturaleza, estaríamos dejando, de manera importante, en la indefensión a los consumidores.

Por lo tanto, también presentaremos indicación respecto del artículo 5° en el momento oportuno.

En cuarto lugar, y para ser coherente con lo anteriormente señalado, manifiesto mi rechazo a que los contratos de adhesión -que se caracterizan porque sus cláusulas son propuestas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor pueda discutir su contenido- hagan posible o permitan que el consumidor renuncie a sus derechos.

Por ello, considero que deben eliminarse los artículos 11 y 12 planteados por la Comisión de Economía del Senado. Aprobar normas de tal naturaleza significaría establecer en derecho un privilegio en favor del proveedor en su relación comercial con el consumidor.

Incluso más: soy partidario de que, en materia de contratos, el proyecto que hoy discutimos incorpore una disposición que disponga que la instancia correspondiente del Poder Judicial resuelva como abusivas e improcedentes aquellas cláusulas que impongan condiciones injustas en contra del consumidor, aunque no estén estipuladas en la norma legal.

En quinto lugar, el proyecto aprobado por la Cámara de Diputados establecía, en su artículo 18, que los productos que los proveedores, en tanto distribuidores o comerciantes, hubieran debido reponer a los consumidores, y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos por la persona de quien los adquirieron o por

DISCUSIÓN SALA

el fabricante o importador. La responsabilidad última en estos casos, por lo tanto, la tiene, no el comerciante o distribuidor, sino los fabricantes e importadores.

Sin embargo, la mayoría de los integrantes de la Comisión, lamentablemente -desde mi punto de vista-, aprobaron la eliminación de dicho artículo. En consecuencia, en la discusión particular propondré su restitución, pues va en beneficio del comerciante o distribuidor. De modo contrario, estos últimos estarían asumiendo una responsabilidad que no les corresponde y los verdaderos responsables quedarían impunes.

Por lo anterior, también formularé la indicación respectiva en el momento oportuno.

Finalmente, señor Presidente y Honorables colegas, deseo manifestar que, en lo fundamental, estoy de acuerdo con el resto del articulado.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Gracias, señor Presidente.

La discusión de este proyecto de ley permite, en mi opinión, formular ciertas consideraciones generales acerca del sentido de la protección a los consumidores dentro del sistema económico que hoy nos rige, para, sobre esa base, poder justificar o no la existencia de normativas como las contenidas en la presente iniciativa.

En la concepción de quienes promueven la "protección del consumidor", el conflicto de intereses, siempre vigente, entre productores y consumidores pareciera tener un ganador predeterminado, atendida la supuesta desigualdad de condiciones en que actúa el consumidor frente al productor o comerciante, la cual sería aún mayor en una economía de mercado.

La realidad, sin embargo, demuestra exactamente lo contrario. De todos los sistemas económicos conocidos, sólo la economía de mercado permite el desarrollo de amplios grados de libertad de acción y decisión a personas y empresas, lo que redundará, al final, en un mayor bienestar.

En la práctica, la existencia de estas libertades se traduce en una injerencia del Estado cada vez menor. Este hecho significa que tanto productores como consumidores se ven forzados a actuar con mayor cuidado, de modo que capten íntegramente los beneficios y costos de sus decisiones, puesto que también asumen directamente las consecuencias de sus errores.

Enfrentadas a estos incentivos, las empresas obtendrán utilidades sólo si satisfacen adecuadamente las necesidades de las personas.

De igual modo, el consumidor está obligado a actuar prudentemente, informándose de las situaciones del mercado, lo que incluye conocer las condiciones de los bienes y servicios por él requeridos y que ofrezcan distintos productores a vendedores.

DISCUSIÓN SALA

En la medida, entonces, en que el sistema económico es efectivamente competitivo, la protección de los consumidores la otorga su propia experiencia y la competencia entre los productores, la que los beneficia al generar precios más bajos y calidades acordes con sus necesidades e ingresos.

De lo anterior, no se deriva que la economía libre o de mercado impida el fraude al consumidor ni tampoco el engaño de éste al productor o comerciante. Lo que sí se puede afirmar es que dicho sistema desincentiva enormemente estas actitudes, al situar apropiadamente premios y sanciones sobre todos los que en él actúan. En este contexto, la verdadera defensa del consumidor necesariamente atraviesa por la existencia de un número importante de comerciantes o productores entre los cuales elegir, y entre quienes, a su turno, exista competencia para ofrecer la mejor calidad al menor precio.

Los monopolios, la presencia de empresas públicas y la falta de información son circunstancias que impiden o se oponen a la plena vigencia de mercados competitivos y justifican la intervención del Estado.

En conocimiento de tales excepciones y, muchas veces, en nombre de un supuesto beneficio de los consumidores, se introducen normas para enfrentar los efectos no deseados de ellas.

En este sentido, por largos años muchos países han adoptado sucesivas reglamentaciones orientadas a proteger a los consumidores. Casi como una norma universal dichas reglas se caracterizan por reducir la libertad de acción de las empresas, limitando la competencia en los mercados, y por la fijación de precios, como una forma de detener la inflación. La similitud incluye el error de intentar solucionar un problema atacando sus efectos antes que sus causas: la emisión de dinero, en un caso, y la falta de competencia, en el otro.

Paradójicamente, como se ha ido comprobando en forma sistemática, en un creciente número de países, los resultados de muchas de las interferencias al libre funcionamiento de los mercados son, al menos, dudosos.

A comienzos de los años 70, Chile llegó a ser un verdadero laboratorio de experimentos fallidos (y ciertamente perjudiciales para los consumidores), entregando una evidencia lamentable de aquello para lo que la injerencia del Estado no sólo es inútil, sino contraproducente. Entonces, estábamos frente a un Estado intervencionista que buscaba el dominio, el control total en forma abierta en todos los planos de la vida social. Hoy las circunstancias y el fracaso de esa política han terminado con ese tipo de hegemonía estatista, pero no con la injerencia indebida del Estado que, con otro estilo, hoy también busca el control.

Es lamentable encontrar estas formas más veladas de intervención a través de regulaciones que, con demasiada frecuencia, enervan la acción de las personas.

Las consecuencias más comunes de estas distintas formas de intervención se resumen como sigue:

DISCUSIÓN SALA

1.- Las regulaciones con frecuencia no logran los objetivos fijados al momento de su implementación;

2.- Las restricciones y controles que se introducen, en muchos casos, se transforman en fuertes beneficios y protecciones precisamente para los grupos o sectores regulados;

3.- Reducen la capacidad del crecimiento económico o del bienestar de la sociedad, y

4.- Incrementan injustificadamente el tamaño y poder discrecional del sector público al aumentar el control sobre las personas, limitando con ello su libertad.

Estos hechos obligan a mirar con escepticismo las solicitudes de mayores regulaciones o las promesas de que futuras normas resultarán más eficaces y lograrán sus resultados, cuestión que se repite, como lo hemos podido apreciar, desgraciadamente, una y otra vez en numerosas iniciativas del Ejecutivo, reflejando así una suerte de desconfianza en la capacidad y libertad de la gente.

En otras palabras, si cada vez que se detecte un abuso real o potencial contra los consumidores, se opte por agregar nuevos controles, por más personal fiscalizador o por nuevas instituciones fiscalizadoras, se tienen altas posibilidades de incurrir en errores de consecuencias aún más negativas para los propios consumidores. En efecto, la realidad nos señala fehacientemente que tales instituciones primeramente pasan a ser controladas por los grupos regulados, para terminar después por poner en peligro la existencia misma del sector regulado.

Las conclusiones que se obtienen de lo expuesto se resumen en lo siguiente:

1.- Además de asegurarse de la real necesidad de regular una actividad, se debe estar muy atento a la eficiencia de los mecanismos de regulación por utilizar.

2.- Desde la perspectiva del consumidor, sus experiencias con las regulaciones llevan a revalorar la superioridad de los mecanismos tradicionales de defensa de sus intereses (sus propias decisiones y la competencia en el mercado), por sobre la protección del Estado.

Legislación

Los temas en que existe una mayor tendencia a introducir protecciones al consumidor son los monopolios, la venta de bienes o servicios mediante contratos de adhesión, las condiciones sanitarias para la elaboración y venta de productos y la defraudación y engaño a los clientes.

En este contexto, si la experiencia acumulada indica que parte importante de las regulaciones termina protegiendo a los propios regulados, es deseable que en aquellos casos en que efectivamente sea necesario establecer normas que limiten el libre accionar de las empresas, ello se efectúe a través de cuerpos legales específicos. De ese modo, se pueden

DISCUSIÓN SALA

lograr normas que permitan identificar claramente los beneficiarios de las medidas, minimizándose los costos sociales de ellas.

En nuestro país tales regulaciones ya existen, como se aprecia en las siguientes consideraciones:

1.- Monopolios, daños a la salud o seguridad de las personas.

En esta materia, en Chile los perjuicios causados por monopolios y los daños potenciales a la vida o a la salud de los consumidores, ya están regulados en disposiciones contenidas en la ley sobre Libre Competencia, el Código Sanitario y la Ordenanza de Construcción.

2.- Contratos de Adhesión.

La capacidad de abusar por esta vía puede provenir de posiciones monopólicas de parte del vendedor, de la existencia de normas exigidas por el Estado que obligan a la comercialización bajo determinadas condiciones o cláusulas, y de la ignorancia o imprudencia del consumidor.

Los abusos monopólicos y sus sanciones, como se decía anteriormente, debieran formar parte de la legislación respectiva.

Por su parte, las normas que señalan cuáles son las cláusulas mínimas que obligatoriamente deben contener los contratos y aquellas en que se prohíbe incorporar el texto preciso de algunas otras, tienen el inconveniente de limitar la libertad de contratación, pudiendo así encarecer artificialmente los costos de los consumidores y de quienes se interesarían en incorporarse al mercado como nuevos oferentes, con lo que se termina protegiendo a quienes ya están operando en dichos mercados.

Otra consecuencia no deseada de este tipo de restricciones es la de inhibir el surgimiento de nuevos productos o servicios que pueden ser de utilidad para consumidores más prudentes o informados. Modificaciones relativamente recientes a nuestra legislación de seguros, por ejemplo, eliminaron trabas a la libre contratación, dando lugar al surgimiento de coberturas hasta antes inexistentes en el mercado.

Cuando ninguna de estas distorsiones se presenta, estamos ante una transacción de carácter voluntario.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- ¿Me permite, señor Senador?

Ha terminado el Orden del Día.

Si le parece a la Sala, podríamos prorrogar el plazo hasta que termine Su Señoría.

Acordado.

Puede continuar con el uso de la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Estamos -decía- ante una transacción de carácter voluntario (esto es, de mutuo beneficio) y que exige mayor preocupación de

DISCUSIÓN SALA

parte del comprador para verificar qué condiciones podría proponer un competidor alternativo o a qué condiciones acuerda someterse.

En este sentido, la celebración, cumplimiento e interpretación de las condiciones pactadas debieran quedar sujetas a las normas generales que regulan los contratos.

3.- Defraudaciones.

Con respecto a las defraudaciones y engaños de que pueden ser víctimas determinados consumidores, ellos pueden ser constitutivos de delito, por lo que deberían regirse por el Código Penal y sus leyes complementarias.

Vale decir, de las consideraciones expuestas, referidas a aquellas cuestiones por las cuales las regulaciones se solicitan -los monopolios, daños a la salud o seguridad de las personas; los contratos de adhesión, y las defraudaciones-, se infiere que una normativa sobre protección de derechos de los consumidores debe estar circunscrita sólo a los aspectos donde la legislación vigente es insuficiente o bien a aquellos en que, por su especialidad, existe al respecto un vacío legal.

En este contexto, si la intención es la de reforzar aquellos aspectos donde, conforme a los análisis anteriores, la normativa vigente es insuficiente, la legislación que se dicte debiera hacerse cargo tal vez de algunos aspectos, como los siguientes:

1.- Aumento de multas.

Conforme a la normativa vigente, la sanción para las conductas que aquí se definen es la multa. El monto máximo de ella es de cincuenta unidades tributarias mensuales, lo que en la actualidad alcanza a la cifra de un millón de pesos.

Con el propósito de que esa sanción cumpla con una tarea disuasiva en orden a impedir o a reducir la ejecución de conductas que atentan contra los derechos de los consumidores, ella podría aumentarse.

2.- Eliminación de sanciones penales.

Conforme al artículo 6° de la ley N° 18.223, el que suspendiere, paralizare o no prestare injustificadamente un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales. La norma agrega que, cuando el servicio fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica o teléfono, los responsables serán sancionados, además, con 61 a 340 días de presidio menor en su grado mínimo.

Debe tenerse presente que la aplicación de sanciones penales sólo debe estar circunscrita a aquellos aspectos donde el resto de las

DISCUSIÓN SALA

ramas del Derecho resulte insuficiente y a la necesidad de castigar enérgicamente conductas que ponen en peligro la sana convivencia humana. En este contexto, la descrita por la legislación vigente no reúne estas características, ya que no se aprecia de qué manera ella podría vulnerar la convivencia social.

3.- Indemnización de perjuicios.

No obstante la sanción de multa que la ley establece, de beneficio fiscal, es imprescindible que la persona que resulte ser víctima de alguna conducta infraccional por parte de un comerciante cuente con la posibilidad de ser indemnizada por los perjuicios que haya sufrido. En este contexto surge la necesidad de consignar claramente la manera de hacer efectiva la indemnización. Esto exige que, aparte disponer normas materiales que declaren la existencia de tal derecho, se añadan también otras de procedimiento que aseguren el ejercicio del mismo.

4.- Aspectos procesales.

Relacionado con lo anterior, constituye un aspecto importante de la reforma la necesidad de introducir normas que garanticen la posibilidad de concurrir ante los tribunales de justicia para que, en un proceso sumario, exento de formalidades, moderno y eficaz, la víctima pueda hacer efectivos sus derechos.

En este contexto, una reforma procesal necesariamente debiera incorporar la oralidad en los procedimientos y la intermediación del juez en el conocimiento y resolución de los hechos.

Como puede apreciarse, son muchas las inquietudes que una legislación como la propuesta trae consigo. Tampoco son demasiados los aspectos que justifiquen en sí mismos la existencia de una normativa tan compleja y abundante como la que se somete a nuestra consideración. Sin embargo, si ésta resulta ser la voluntad de esta Corporación, a mi juicio, se debería restringir al máximo su contenido, circunscribiéndolo a las áreas a que me he referido. Quizás por ello no pareciera tener mucho sentido la existencia del proyecto en la forma que se nos presenta.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Ha terminado el Orden del Día.

Solicito el asentimiento de la Sala para que me reemplace en la testera el Honorable señor Díaz.

--Pasa a dirigir la sesión el Senador señor Díaz, en calidad de Presidente accidental.

DISCUSIÓN SALA

2.3. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 330, Sesión 49. Fecha 05 de abril, 1995. Discusión general. Se aprueba en general.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor VALDES (Presidente). Corresponde seguir ocupándose en el proyecto de ley de la Cámara de Diputados relativo a los derechos de los consumidores, cuya discusión general quedó pendiente en la sesión anterior.

- Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14^a, en 3 de agosto de 1993.

Informe de Comisión:

Economía, sesión 48^a, en 15 de marzo de 1995.

Discusión:

Sesión 48^a, en 4 de abril de 1998 (queda pendiente la discusión general).

El señor VALDES (Presidente).— Están inscritos para usar de la palabra los Honorables señores Ominami, Thayer, Adolfo Zaldívar, Lavandero y Fernández.

El señor BITAR.— Y yo.

El señor VALDES (Presidente).— Su Señoría no figura en la lista en poder de la Mesa.

El señor BITAR.— Fui inscrito por el Senador señor Núñez, que estaba presidiendo en ese momento.

El señor VALDES (Presidente).— Su nombre será incluido en el orden correspondiente, señor Senador.

Tiene la palabra el Honorable señor Ominami.

El señor OMINAMI.— Señor Presidente, este proyecto de defensa de los derechos de los consumidores ha tenido un largo proceso de preparación y discusión. En mi condición de Ministro de Economía en el Gobierno del Presidente Aylwin, me tocó trabajar muy directamente en este proyecto. Es importante que el Senado sepa que la iniciativa que finalmente se sometió a la consideración del Parlamento fue el resultado de un proceso muy amplio de consultas, y de esfuerzos por incorporarle aspectos contenidos en la legislación más moderna que sobre la materia existe en otros países, y, muy particularmente, las directrices emanadas de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Me cuento entre quienes creen en la necesidad de constituir en nuestro país una economía de mercado que funcione convenientemente. Para ello, sin embargo, es fundamental contar, en primer lugar, con mercados transparentes y, a la vez, garantizar que los distintos actores que participan de una economía de mercado mantengan entre sí relaciones equilibradas. Esta equidad es básica. En un mercado realmente libre no puede haber actores en posiciones dominantes, que se constituyan en privilegios y, por lo tanto, en fuente de abusos.

DISCUSIÓN SALA

Me parece que en nuestro país existen todavía serias asimetrías en ese aspecto. No hay una relación equilibrada entre empresarios y trabajadores —materia que podremos debatir cuando analicemos las reformas laborales—, y tampoco la hay entre productores y consumidores, y a eso voy a referirme en esta ocasión.

Una economía de mercado, como es bien sabido, funciona, o debiera funcionar, sobre el principio básico de la soberanía del consumidor. Inmediatamente hay que agregar que tal soberanía no puede ejercerse en abstracto ni en forma automática. Para que ella exista, junto a un mercado transparente, no basta que simplemente se produzca un conjunto de transacciones de tipo comercial. Es cierto que un elemento básico de la protección es la libertad para elegir entre muchas opciones. Pero hay que poder y saber elegir, todo lo cual plantea importantes necesidades en lo relativo a la información y educación de los consumidores. Y las opciones, a su vez, deben estar claramente constituidas, y no influidas —como por desgracia ocurre muy a menudo— por formas de publicidad engañosas.

La información es, en este punto, de vital importancia.

No existe una relación adecuada entre consumidores y proveedores cuando en la presentación de muchos productos no se dan a conocer, por ejemplo, sus características más relevantes. Es evidente que tal condición no se cumple si se omite información de tanta importancia para los consumidores como es la tasa de interés que las casas comerciales aplican en sus operaciones a crédito. De tanta entidad como la presentación del precio de un producto debiera ser la exhibición de las tasas de interés por su venta a crédito. Ese dato nunca se proporciona, a pesar de ser primordial para que el consumidor tome la decisión adecuada. Si no existe normativa al respecto, los consumidores no sólo carecen de información correcta, sino que, en muchos casos, son objeto de abierta desinformación mediante distintas formas de publicidad engañosa.

Así las cosas, francamente no entiendo cómo puede plantearse la posibilidad de no legislar al respecto. Desde otro punto de vista, ¿por qué, por la vía de persistir en tal criterio, se va a terminar privando a los consumidores de la posibilidad de organizarse?

Es beneficioso que los productores y las distintas actividades empresariales se organicen. Lo vemos en nuestro país: todos los sectores se unen y defienden sus intereses. ¡Y vaya de qué manera lo hacen! ¿Por qué quienes valoran el esfuerzo de organización empresarial se oponen a que los consumidores hagan otro tanto? ¿Con qué argumentos? ¿Por cuáles razones?

La experiencia internacional muestra que una buena legislación sobre protección de los consumidores y que la existencia de asociaciones de consumidores potentes, poderosas, con capacidad para plantear sus puntos de vista, no van en contra del desarrollo empresarial, sino que, por el contrario, lo mejoran, porque premian a las empresas eficientes, a las que cumplen con las normas de calidad adecuadas.

No tiene sentido que un país, especialmente como el nuestro, que se encuentra altamente integrado a la economía internacional,

DISCUSIÓN SALA

funcione en mercados segmentados, sobre la base de atender estándares de calidad exigentes en las plazas internacionales, y que, en cambio, no aplique esos mismos estándares al mercado interno. De esa manera se está reproduciendo una forma de proteccionismo particularmente inadecuada y aberrante.

En consecuencia, es fundamental que nuestra Corporación apruebe la idea de legislar en la materia, porque hay que reconocer la existencia de múltiples problemas que afectan de modo negativo a los consumidores de nuestro país: falta de información; franca desinformación; múltiples cláusulas abusivas incorporadas a los contratos, muchas de las cuales son —digámoslo sin ambages— por completo abusivas. Por ejemplo, aquellas que obligan a los consumidores a renunciar a los derechos que la ley les reconoce. Es un abuso que se introduzcan en los contratos cláusulas que ponen término, por la sola voluntad del productor, a determinadas exigencias en materia de garantía de servicio. Es un abuso transferir a los consumidores errores administrativos que pueden cometer las propias empresas. Es un abuso invertir la carga de la prueba. Es un abuso obligar al consumidor a aceptar el árbitro que las empresas designan en los contratos. Todos esos aspectos deben ser objeto de una legislación adecuada.

Es cierto lo que indicaba el Senador señor Prat en su intervención de ayer: hay mucha normativa al respecto. Pero sucede que ella no apunta a resolver los problemas enunciados. Su Señoría citó varios casos que han tenido una resolución exitosa. Francamente, me congratulo de que esos casos existan. Tengo la impresión, sin embargo, de que no debe de haber sido fácil la búsqueda de ellos, porque, junto a episodios de reclamaciones exitosas, hay centenares de denuncias que ahí quedan, sin ningún tipo de solución. Ese, me parece, es el problema de fondo.

Se carece de normas para garantizar una adecuada información; no las hay, claras, que permitan luchar en contra de cláusulas abusivas en los contratos. No existe regulación, en un ámbito tan importante en nuestro país como son las ventas a crédito. No es posible exigir indemnización en el caso de venta de un producto defectuoso. Puede hacerse, siempre que haya demostración de dolo, en un juzgado de policía local; no es un acto automático. Además, en nuestro país no existe la garantía como un derecho: es, simplemente, una concesión unilateral del productor.

Hay necesidad, como lo indicaba, de legislar en materia de asociaciones de consumidores, porque un movimiento fuerte en tal sentido, a mi juicio, sería una garantía importante para avanzar en este campo. Hoy día, tenemos una legislación represiva que funciona muy inadecuadamente. Por eso, se trata de generar una ley preventiva que nos permita progresar al respecto.

Señor Presidente, quiero terminar señalando que es fundamental que procuremos legislar para ir dotando a nuestro país de una efectiva economía de mercado, y no de una economía del "embudo", donde unos concentran todo el poder y los derechos, y los otros, que constituyen la mayoría, son finalmente condenados a una gran pasividad.

He dicho.

DISCUSIÓN SALA

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Honorable señor Thayer.

El señor THAYER.— Señor Presidente, estamos en la discusión general de un proyecto bastante complejo, y tengo entendido que hay consenso en cuanto a otorgar un plazo razonable para la presentación de indicaciones. En virtud de lo cual, seré muy breve en mi intervención, porque ya se ha hecho un prolijo análisis de la iniciativa como tal, y tan sólo nos queda justificar nuestra posición ante ella. Por consiguiente, lo que diré a continuación es únicamente para fundamentar mi voto favorable a la idea de legislar sobre el proyecto en debate. Ello implica, en gran medida, un acto de confianza en la mayoría de la Comisión, la cual trabajó en la elaboración de un texto que, en este caso concreto, pareciera justificar que haya una nueva legislación.

Ayer, escuché con mucha atención al Senador señor Prat, quien planteó un punto de vista que, en mi opinión, es sumamente respetable, esto es, que, frente a una iniciativa de esta naturaleza, ante todo hay que examinar si se justifica una nueva ley o si basta modificar la normativa vigente. En general, no soy partidario de dictar nuevas leyes, sino de modificar o perfeccionar las existentes. Pero he llegado a la conclusión de que en este caso puntual resultaría demasiado complicada la normativa que proviniera de una enmienda a la actual legislación —la ley N° 18.223—, por cuanto ella contiene normas muy apropiadas para la circunstancia en que se dictó. Sin embargo, de 1963 hasta la fecha, han pasado muchas cosas en el mundo y, concretamente, también en Chile.

Por lo tanto, me parece razonable que se haga un primer intento de ordenamiento de la situación, a fin de procurar que esta sociedad libre funcione de manera adecuada dentro de las leyes del mercado, asegurando la mayor equidad en la posición recíproca de las partes.

Ciertamente, es posible simplificar más aún el proyecto. Y, a mi juicio, la Comisión lo hizo. Con las indicaciones que se presentarán es probable que nos acerquemos mucho más a una fórmula ideal.

Sinceramente, me parece que las normas contenidas en la ley N° 18.223 no son suficientes para la circunstancia actual: ¿Por qué razón? Porque se da la paradoja de que para que los agentes privados —y también los públicos— actúen libremente en las actividades del mercado se requiere que las disposiciones sean claras. Es posible que falten normas cuando hay hábitos establecidos en la comunidad. Además, creo que nuestro país todavía no se ha asentado en lo que son los conceptos de una economía libre y globalizada, como lo es aquella en la cual nos estamos adentrando. Por eso, es necesario buscar el delicado equilibrio entre establecer una legislación clara e impedir que se detenga el proceso de desarrollo económico con una ley demasiado reglamentaria.

DISCUSIÓN SALA

Por último, señor Presidente, quiero referirme a un problema que, ojalá, pudiera de alguna manera superarse a través de las indicaciones que se formularán, y apunta a la relación entre el consumidor nacional y el extranjero. En la medida en que se globaliza la economía y se hace internacional el proceso de exportación e importación — vale decir, vendemos y compramos a otros países—, en cierto modo, la claridad del comercio interno es la mejor garantía para el prestigio de nuestro comercio exterior. Todavía el país está buscando, un poco a tientas, una cuidadosa reglamentación para que nuestros productos de exportación no vayan a desprestigiar el enorme esfuerzo exportador en que se halla empeñado. Esto obliga a tipificar, clasificar, ordenar y, en definitiva, a caucionar que el proceso hacia el extranjero esté bien manejado.

Pero ocurre que algo de eso debe estar dirigido también al consumidor nacional. La normativa en comento se refiere al Servicio Nacional del Consumidor, que casi equivale a decir "Servicio del Consumidor Nacional". La idea es que si estamos cuidando al consumidor extranjero, también debemos proteger al nuestro, y no sólo por asegurar el desarrollo de las exportaciones, sino, además, por el derecho que tiene la persona, sea en el exterior o en Chile, a adquirir productos cuyo precio corresponda a la opción que ella quiso adoptar entre las diversas posibilidades que presenta una economía desarrollada.

Creo que el proyecto apunta en la dirección correcta y que se ha realizado un gran esfuerzo para simplificarlo. No sé si puede hacerse algo más sobre el particular. Sin embargo, debo decir que —y valga como un homenaje hacia mi distinguido amigo y colega el Senador señor Francisco Prat— llegué a la convicción de que en este caso concreto se justifica una nueva legislación, porque modificar la actualmente en vigor conduciría a una normativa mucho más complicada —y, tal vez, farragosa— en comparación con lo que puede ser un texto nuevo y moderado, como el contenido en el informe elaborado por la Comisión.

He dicho.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.— Señor Presidente, como miembro de la Comisión de Economía, también he tenido que trabajar durante varios meses — prácticamente todo 1994— para desembocar en esta proposición que hoy día ha llegado a la Sala, respecto de la cual pido el respaldo de Sus Señorías para su aprobación en general.

La ley vigente data de 1983 y tiene la característica de que ella no establece derechos respecto de los consumidores; sólo contempla algunos artículos que los protegen; fijan multas, y castiga únicamente en caso de fraude. Por lo tanto el consumidor sólo puede actuar y obtener resarcimiento en la medida en que haya un fallo previo, situación que muchas veces cae en manos del juez de policía local. Se trata de procedimientos extremadamente restringidos.

El proyecto en análisis constituye un importante avance en la legislación al establecer los conceptos de derechos y deberes. Y en

DISCUSIÓN SALA

ese sentido, aumenta la responsabilidad de las partes e incorpora, a mi juicio, por lo menos cuatro elementos muy fundamentales y que la ciudadanía también reclama: uno, que el consumidor, frente a un producto defectuoso, pueda recibir una reparación, o un reemplazo o el pago del mismo, lo que hoy no existe en la legislación; dos, la información sobre las características de los bienes, la cual debe ser abundante, especialmente en la sociedad actual, donde cada día son más complejos; tres, la sanción a la publicidad engañosa y, por lo tanto, el estímulo a aquella que se concentre en dar a conocer las cualidades de un artículo, y cuatro, la obligación de indicar el precio de la mercadería.

Respecto del último punto, hemos incorporado un factor que la población ha solicitado en repetidas ocasiones: la exigencia de señalar la tasa de interés en las ventas al crédito. Muchas veces no se sabe a qué porcentaje asciende, ya que se cobra por cuotas. Y puede haber tasas de interés abusivas, a lo que debe agregarse que los costos y costas de los juicios significan importantes incrementos en los precios, sin que el consumidor esté informado sobre el particular.

En consecuencia, señor Presidente, desde un punto de vista más filosófico o fundamental en cuanto al tipo de economía al cual queremos apuntar, el proyecto contiene un elemento de equilibrio y de simetría en el mercado.

En tal sentido, pensamos que la normativa es indispensable para avanzar hacia una democracia económica, donde se aliente la mayor participación del público y éste sea más activo y no el consumidor pasivo en una economía que lo deja absolutamente desprotegido frente a las grandes concentraciones o cadenas comerciales, ante las cuales poco puede hacer.

La iniciativa está dirigida, entonces, a alcanzar mayor democracia económica, a contar con consumidores activos y a posibilitar un mayor equilibrio. Asimismo, contribuye a optimizar el funcionamiento del mercado. Desde nuestra perspectiva, es preciso desembocar en un mercado que opere mejor, donde la competencia se encuentre más asegurada y haya igualdad de oportunidades para acceder a él.

La realidad económica actual y la que se visualiza para los próximos años, tiende a la agrupación de los negocios en cadenas comerciales y al consumo masivo, ante los cuales, repito, el consumidor está desprotegido. Además, los avances modernos implican que la cantidad de productos tecnológicamente complejos que podrán adquirirse será cada vez más alta. Y si no es factible conocer sus propiedades, características o contenido al momento de comprarlos, es necesario disponer de instrumentos legales para obtener el máximo de informaciones y su eventual reposición en caso de presentar fallas.

A mi juicio, la ley en proyecto redundará, igualmente, en mayor calidad de los productos chilenos. La legislación de las naciones más desarrolladas incluye diversos factores que han coadyuvado a que los consumidores se organicen y convengan con productores y comerciantes en el perfeccionamiento de la calidad de los bienes que ofrecen.

Como Chile está ingresando a mercados

DISCUSIÓN SALA

internacionales como los del NAFTA, la APEC, la Comunidad Europea, cuyos Estados miembros tienen normativas más avanzadas en la materia, el hecho de que nuestro país cuente con una legislación orientada hacia el consumidor y a alentar el mejoramiento de la calidad de los productos, facilitará las exportaciones chilenas y las hará más accesibles a los mercados externos.

Por los motivos expuestos, es conveniente regular esta área. Al respecto, siguiendo la tendencia del mundo en general, el proyecto incluye otro elemento básico: da más énfasis a las responsabilidades civiles que a las de índole penal. Nos parece apropiado en este sentido, porque no podemos fundar una preceptiva en la idea del fraude. Y si bien en la economía moderna a veces los productos fallan, estas anomalías no se producen por fraude, ni por mala fe: se originan en razones estadísticas. Así, puede darse el caso de que un yogurt o una bebida contenga una cantidad inferior a la que en el envase se indica, o que un artefacto electrónico presente un desperfecto, no porque haya habido intento de engaño, sino porque estadísticamente se producen fallas. Por ello, lo pertinente es evitar los juicios y promover la conciliación, la devolución y la reparación al consumidor.

Se ha argumentado que las exigencias contempladas en la iniciativa podrían fomentar el comercio informal. Pensamos que sus normas conducen justamente a lo contrario, porque como los derechos a que se refiere sólo podrán ejercerse por los consumidores en el comercio formal, este hecho los estimulará a efectuar en él sus compras y a no recurrir a otra clase de proveedores.

En materia de garantía, se da un paso de enorme trascendencia —esperado por la ciudadanía— al establecerse un término de tres meses desde la recepción del producto, para su reparación o cambio, o para la devolución del precio pagado. Sin embargo, si se hubiere convenido una garantía más prolongada, ésta prevalecerá sobre la legal de tres meses.

El texto propuesto contiene, pues, diversos avances en esta área. No obstante, debo reconocer que adolece de vacíos, los cuales será necesario corregir, mediante indicaciones, durante su discusión en particular. Señalaré brevemente algunos puntos que es imprescindible perfeccionar.

La seguridad de los consumidores está amparada por diversas normas contenidas en otros cuerpos legales. Por ejemplo, el Código Sanitario contempla disposiciones relativas a toxicidad o enfermedades provocadas por gérmenes. Pero es preciso abordar otros aspectos, como los daños por electricidad, inflamabilidad, efectos químicos, etcétera. En Japón la legislación ha ido bastante más lejos y ha incorporado preceptos que garantizan la inocuidad de los productos y la obligación de informar al proveedor en caso de que ocasionen algún riesgo al consumidor.

Por otra parte, falta precisión en lo tocante a los contratos de adhesión, a fin de evitar toda posibilidad de empleo de la famosa "letra chica" o de la "letra abusiva". Consideramos que en este tipo de contratos debe haber ciertos límites, en orden a que no puedan contener cláusulas en cuya virtud se vulneren determinados derechos de los consumidores, como suspender unilateralmente su vigencia, o fijar garantías por un plazo inferior al

DISCUSIÓN SALA

indicado en la ley en proyecto.

Por otro lado, estimo que debe reponerse el Fondo de Promoción del Consumidor, a fin de disponer de algunos recursos para financiar la realización de estudios y ponerlos en conocimiento de la ciudadanía mediante la distribución de informes referentes a calidad y otros datos de los productos, y de esta manera optimizar el mercado.

He señalado algunos de los puntos susceptibles de mejoramiento; pero indudablemente esta iniciativa legal, que lleva casi tres años en el Parlamento, es lo que el país y la modernización de la economía requieren. Por eso, debemos respaldarla aprobando ahora la idea de legislar. Durante el segundo informe será factible formular las indicaciones pertinentes con el propósito de introducirle los perfeccionamientos que el Senado estime adecuados.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Senador señor Adolfo Zaldívar.

El señor ZALDIVAR (don Adolfo).— Señor Presidente, sin lugar a dudas, en los últimos años Chile ha entrado derechamente en la denominada economía social de mercado. Quizá en sus albores nuestro proceso económico tuvo más bien carácter agrario. Fue entonces cuando se dictaron las normas fundamentales, que hasta hoy regulan la parte sustantiva de la economía. Ellas fueron ideadas, con buen criterio y profundidad, por hombres muy sabios; mas, con el devenir del tiempo, el imperativo de regular correctamente el proceso social ha hecho que su aplicación —no sus concepciones básicas— haya ido experimentado crisis.

En mi opinión, la normativa en análisis —como muy bien manifestó ayer el Senador señor Muñoz Barra— va en la dirección correcta: a modernizar realmente nuestras instancias jurídicas en el ámbito comercial, en la forma que corresponde a una economía social de mercado, donde el consumidor debe desempeñar un papel activo, protagónico, y no el de un ente pasivo, como postulan algunos.

Por eso digo que el texto planteado apunta en la dirección correcta. No se puede pretender continuar regulando un acto comercial a través de las normas del Código de Comercio o del Código Civil. Ello implicaría no entender la característica más fundamental de la economía moderna: su masificación. No es lo mismo que una persona compre hoy un bien, a como lo hacía 5, 10 ó 20 años atrás. En la actualidad, se han masificado de tal forma las relaciones comerciales que nadie puede sostener seriamente que en cada acto comercial hay un vínculo personal entre comprador y vendedor. Nos encontramos muy lejos de ello. Y, por consiguiente, parece necesario y acertado crear un estatuto sobre los derechos del consumidor que sea capaz de perfeccionar las relaciones comerciales. En caso contrario, no sólo existirán personas que muchas veces se sentirán violentadas por abusos de parte de algún proveedor, sino, lo que es más grave, ello atentará contra las relaciones económicas en general. Porque, en definitiva, una situación abusiva no sólo daña a una persona determinada, sino que configura una falta de respaldo social a un sistema económico que todos aspiramos a que cada día sea mejor.

Por ello, en mi opinión, el proyecto del Gobierno

DISCUSIÓN SALA

apunta en la dirección correcta, y por ello todos deberíamos perfeccionarlo.

¿Cómo no va a ser lógico, por ejemplo, que las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios estén debidamente precisadas! Ello no sólo irá en beneficio de los consumidores, sino también en el de los propios proveedores. Hemos visto avisos muy llamativos con oferta de servicios o de determinados artículos; pero, en realidad, se trata de una estafa realizada a vista y paciencia de todo el mundo, como sucede con la venta de automóviles que se adjudican por sorteos, publicitada en todos los medios de comunicación.

¿Cómo no regular los contratos de adhesión! Cuántas veces hemos escuchado que en la "letra chica" —que nadie lee— hay una verdadera situación leonina en contra del consumidor.

¿Cómo no cautelar el derecho a la información del consumidor! ¿Alguien puede sostener hoy día seriamente que puede darse una economía social de mercado sin publicidad? Es fundamental regular ese derecho, y no en forma vaga, sino a través de una normativa expresa, de modo que la información contribuya a que la persona escoja el bien buscado y no otro, sin que resulte, por esa vía, defraudada.

¿Cómo no garantizar el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios ofrecidos estén exentos de riesgo para la salud y seguridad de las personas! Aquí no basta que algunas materias se encuentren reguladas por el Código Sanitario, o que algunos servicios estén regidos por la Ley de Servicios de Gas o la Ley de Servicios Eléctricos, pues debe existir una concepción general sobre la materia.

¿Cómo no entender lo positivo que resultaría un camino expedito a la justicia cuando se produzcan abusos contra los consumidores!

Y, ¿cómo no comprender también la necesidad de que el comercio sea cada vez más formal, pues de lo contrario serán muchos los casos por lamentar!

Por todas estas consideraciones, creo que la normativa en estudio apunta en la dirección correcta.

Sin embargo, es necesario resaltar otro punto: la ley Nº 18.223 ha demostrado ser ineficaz en el resguardo de los derechos de los consumidores, pues dispone acciones punitivas que no son quizás la forma de resolver el problema. Es mucho más importante en esta materia, tomar los debidos resguardos, y buscar por otra vía la protección adecuada. Por lo mismo, mediante una sentencia condenatoria no puede hacerse efectiva la responsabilidad del proveedor, sino que debe buscarse una simple indemnización civil para sancionar la infracción cometida.

Este es un camino mucho más fácil que el otro, el cual a veces se torna engorroso y desalienta a cualquiera, sobre todo cuando las cantidades en juego son mínimas, aunque en conjunto, preocupantes.

Por todo esto, considero que el proyecto va en la dirección correcta; y de manera alguna es contradictorio con las disposiciones legales que han regulado la materia durante muchos años. Por el contrario: se tiende al establecimiento de un solo cuerpo de preceptos que regule debidamente

DISCUSIÓN SALA

los derechos del consumidor y los haga efectivos, en bien de la economía social de mercado y en el de una sociedad menos conflictiva y más favorable a la satisfacción de las necesidades de toda la población.

El señor VALDES (Presidente).— A continuación, corresponde el turno al Honorable señor Fernández; luego al Senador señor Diez, y finalmente al Senador señor Lavandero.

El señor URENDA.— Yo también estoy inscrito, señor Presidente.

El señor VALDES (Presidente).— Excúseme, Su Señoría, no lo tenía anotado.

Tiene la palabra el Honorable señor Fernández.

El señor FERNANDEZ.— Señor Presidente, antes de mis observaciones al proyecto mismo, analizaré el tema relativo a la competencia de la Comisión de Hacienda, materia a la cual el Senador señor Lavandero se refirió extensamente en la sesión de ayer. Su Señoría señaló las razones que, en su concepto, determinan que tal organismo deba conocer no sólo los proyectos con incidencia presupuestaria y financiera del Estado o propias de Hacienda sino también las materias relativas a la economía general del país.

Participo del criterio planteado por el señor Senador, pues durante el análisis de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional se tuvo en vista que fuera dicha Comisión la única consagrada para esos efectos en esa normativa legal. En los Reglamentos de ambas Cámaras, fueron consignadas todas las demás Comisiones, salvo la de Hacienda, que lo fue, como dije, en la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional. Y esto encuentra su razón de ser —lo que también se explicó ayer— en la historia fidedigna del establecimiento de la señalada ley orgánica, ya que, al otorgarle amplias facultades, se tuvo presente la existencia de una Comisión en cada una de las ramas del Congreso, con el fin de mantener la unidad de la política económica, tan necesaria para que un país pueda desarrollarse, y de conocer de todos aquellos aspectos que incidieran no sólo en problemas meramente financieros, sino de todos los que repercutan en una economía, cada vez más compleja. El objeto, entonces, fue centralizar en un organismo esos aspectos y no radicarlos en todos los que se crearan en ambas Cámaras, por cuanto esto último implicaba la posibilidad de perder el sentido, la unidad y la coherencia en el manejo de una política económica por una parte; y por la otra diluir la responsabilidad de cada uno de los miembros de las Comisiones en materias tan delicadas como las señaladas.

En consecuencia —repito—, comparto plenamente lo expuesto ayer por el Senador señor Lavandero.

En lo tocante a la iniciativa misma sobre defensa de los derechos de los consumidores, quiero señalar que nos hallamos frente a una legislación que no ofrece novedad alguna. Por el contrario, la normativa vigente contiene todas las disposiciones, dichas, probablemente, de otra manera, dentro de un contexto diferente y ordenadas de modo distinto al que se nos presenta hoy; pero, en esencia, contiene los mismos preceptos que ahora analizamos.

De otro lado, cabe mencionar que la ley en análisis corresponde a una filosofía ya muchas veces observada en los mensajes con

DISCUSIÓN SALA

que se inician algunos proyectos, donde se enuncia una loable adhesión a principios muy valiosos, pero, a continuación, su articulado la contradice.

Ese es el caso del proyecto en debate. Suele olvidarse, desde luego, que en esta materia existen los criterios y procedimientos de protección al consumidor. Hay una ley vigente y numerosas otras disposiciones que se mencionan en el extenso informe de la Comisión.

Se ha señalado que es necesario dar cumplimiento a las directrices emanadas de las Naciones Unidas en 1985. Sin embargo, no debemos olvidar que estamos a 1995; que durante este período se produjo, nada menos, que el derrumbe de los sistemas que propiciaban el control y el dirigismo económico; que el mundo entero ha cambiado, y que ya ese criterio se halla absolutamente pasado de moda y no está en aplicación en ninguna parte, salvo en aquellos regímenes que han querido continuar —que son los menos— con sistemas de control, dirigismo y estatismo, los que han conducido a la pobreza y al escaso desarrollo de los pueblos.

Estamos frente a un proyecto que no contiene nada novedoso y que, por otra parte, corresponde a criterios que ya han sido superados por los acontecimientos en el mundo entero.

La iniciativa se funda en el deseo de perfeccionar los mercados. La idea —repito— es encomiable, pero para realizarla se proponen instrumentos de control estatizantes. El perfeccionamiento de los mercados que busca el proyecto, se ha logrado en Chile y en otros países, no por la vía de más leyes y reglamentaciones fiscalizadas por la autoridad, sino, por el contrario, mediante la aplicación de menor regulación y mayor libertad.

Las minuciosas normas —tan apreciadas por quienes propician el dirigismo— suelen traducirse, a la larga, en arbitrio funcionario y estancamiento de la actividad, que se ve sofocada por las numerosas disposiciones que la regulan, las cuales aumentan los costos, disminuyen la oferta, elevan los precios y, consecuentemente, causan menor bienestar para el público, a quien se pretende proteger.

Hasta ahora no se ha descubierto nada que supere la libre competencia como mecanismo regulador. Es un camino equivocado el tratar de establecer regulaciones cada vez mayores, con distintas normativas, cuya aplicación lleva inevitablemente a un retroceso. Se ha señalado que existe el deseo de perfeccionar el sistema de mercado, pero se actúa como si no se tuviera efectiva confianza en él.

¿Cuáles son, a mi entender, las soluciones a este tipo de materias? Sin perjuicio de adiciones menores o correcciones a la legislación vigente —como dije, ella es muy similar y en poco difiere del proyecto que hoy día se somete como novedad al conocimiento del Senado, y el hecho de que se la aplique mal, no se aplique o el país no tenga conocimiento de ella, es un asunto completamente distinto—, las verdaderas soluciones para materias de esta naturaleza son: dar educación e información a los consumidores, porque en la medida en que existan consumidores debidamente informados, educados y exigentes, el sistema funcionará mejor que con un conjunto de normas legales fríamente establecidas y eventualmente aplicadas por un funcionario.

DISCUSIÓN SALA

Por otro lado, es necesario facilitar más la libre competencia y otorgar mayor libertad para crear empresas y desarrollar actividades, debido a que eso constituye el mejor antídoto en contra del abuso al consumidor. En efecto, en la medida en que existan más opciones y posibilidades para éste, menor será el riesgo de que sufra algún tipo de atropello.

Por último, debe disponerse de mecanismos judiciales eficaces, que hagan plenamente accesibles al público los derechos que la ley le otorga.

En el proyecto se establecen formalmente dichos derechos, pero éstos serán ilusorios debido a procedimientos probadamente ineficaces. Se requieren sistemas modernos, con normas distintas, que puedan aplicarse en forma efectiva. De otra manera, simplemente caeremos en los procedimientos tradicionales, con disposiciones que impiden a los consumidores hacer efectivos sus derechos. No hay nada más frustrante que verse obligado a recurrir a un tribunal y llevar a cabo engorrosos trámites —además de la contratación de profesionales abogados—, y por tratarse de materias probablemente de menor cuantía, tener que abandonar simplemente la acción, ante la dificultad provocada como consecuencia de un riguroso proceso judicial. En la medida en que no existan procesos judiciales eficaces y rápidos, todos estos derechos pasan a ser meramente ilusorios.

Por otra parte, señor Presidente, el proyecto establece la posibilidad de que los consumidores se organicen. ¡Pero si hoy día también pueden hacerlo y, de hecho, algunos ya están organizados! Entonces, ¿dónde está la novedad? Habría sido conveniente que no sólo se hubiera permitido la organización conforme a las reglas del Título XXXIII del Código Civil —que es un sistema aplicable a todas las corporaciones y fundaciones—, sino que se hubiere aprovechado una oportunidad como ésta para modificar la manera en que éstas se constituyen y hacer factible que los consumidores se organicen según normas modernas, como lo establece, por ejemplo, un proyecto que ya aprobó por unanimidad el Senado y que se encuentra en la Cámara de Diputados.

Desgraciadamente, aquí no figuran esas normas, con lo cual los consumidores —desde luego, con la actual legislación ya pueden organizarse— están obligados a seguir ese trámite difícil y muy largo, porque se requiere la autorización del Ministerio de Justicia, el que debe dictar una resolución o un decreto otorgando la personalidad jurídica.

Asimismo, señor Presidente, a las organizaciones ya constituidas no se les permite continuar con la estructura que tienen, sino que, conforme a una norma transitoria, se las obliga a someterse a las disposiciones del Título XXXIII del Código Civil. Vale decir, nuevamente deben efectuar una tramitación engorrosa, con lo que las pocas organizaciones existentes se verán aún más entrabadas en su ejercicio.

De tal manera, señor Presidente, que no encuentro en el proyecto razones que justifiquen su aprobación, porque las normas que se mencionan como convenientes están vigentes hoy día; por ejemplo, la reparación en caso de un producto mal fabricado, la sanción a la publicidad engañosa y la adecuada información respecto a la calidad de los productos.

DISCUSIÓN SALA

En vez de repetir una legislación, ordenándola en forma distinta, probablemente habría sido más propio haber facultado al Presidente de la República para realizar un ordenamiento de las distintas normas que dicen relación a los consumidores y refundir todo en un solo texto. Pero dar al proyecto un sentido distinto, no corresponde a la realidad.

Por eso, señor Presidente —repito—, a mi entender, la verdadera solución es otorgar mayor educación e información a los consumidores, a fin de que exijan sus derechos; darles facilidades para que puedan organizarse en corporaciones, pero constituidas de manera distinta de la que el proyecto establece, la que resulta extraordinariamente engorrosa; conceder más libertad y promover la libre competencia en los diversos sectores, para que el consumidor tenga varias opciones, porque, en la medida en que éstas existan, aumentan la libertad y las posibilidades de evitar los abusos; y disponer, finalmente, que los procedimientos judiciales sean eficaces, en forma que los derechos que la legislación otorga puedan efectivamente hacerse realidad en un fallo judicial en un tiempo breve, lo que no ocurre con los procedimientos que la iniciativa consagra.

Por esas razones, señor Presidente, no puedo prestar mi aprobación a un proyecto de esta naturaleza y me voy a abstener.

He dicho.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Senador señor Diez.

El señor DIEZ.— Señor Presidente, este proyecto tiene la intención adecuada, pero la dirección inadecuada.

No es cierto lo que hemos oído en la Sala en cuanto a que en Chile se pueden organizar todos, menos los consumidores. Estos se pueden organizar, porque son un grupo intermedio y, en consecuencia, defendido por el artículo 1º de la Constitución, que declara que "El Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y les garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos."

¿Qué hace el proyecto? El proyecto señala quiénes pueden formar parte de una asociación de consumidores y quiénes no pueden hacerlo. Además, indica cuáles pueden ser las finalidades de una asociación de consumidores y cuáles no. A mi juicio, esto es inconstitucional, pues existe libertad de asociación, lícita, de manera que las propias asociaciones de consumidores son las que deben fijar sus políticas; no la ley.

Todo el proyecto está estructurado sobre una base equivocada: que el consumidor es incapaz y que el Estado debe asumir su defensa y su representación. Y tenemos triste experiencia de lo sucedido en esta materia.

¿Por qué hago esta aseveración? Porque el artículo 1º de la iniciativa señala: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.". Este es el contenido de la ley.

Respecto del Servicio Nacional del Consumidor —

DISCUSIÓN SALA

servicio público—, el proyecto dispone que “deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor”.

Los tribunales, en la interpretación de estas atribuciones generales —de carácter, llamémoslo, genérico, no precisas, como “velar por el cumplimiento de la ley”— tienden, ordinariamente, a determinar que ellas significan autorizar al Estado para promover, en las formas que estén a su mano, el cumplimiento de la ley. En consecuencia, constituyen atribuciones para que el Estado intervenga, es decir, la obligación genérica en cuestión se transformaría en atribuciones, no contenidas en ningún cuerpo legal, para el objetivo de velar por la defensa de los derechos de los consumidores. Esto, a mi juicio, es absolutamente inconveniente.

Por otra parte, la iniciativa establece una situación que en el pasado nos trajo muchísimos dolores de cabeza y que ha sido planteada por los pequeños comerciantes dispersos a lo largo del país que constituyen “la empresa familiar de comercio”. Todos los conocemos. Hay cientos de miles de familias chilenas que, por una razón u otra, han encontrado su ocupación y su fuente de recursos en la empresa familiar de comercio.

Está bien que la empresa familiar de comercio responda ante los requerimientos de sus propios clientes, pero está muy mal que un organismo del Estado tenga la facultad de denunciar las infracciones a la ley y se haga parte en las causas existentes. ¿Vamos a tener inspectores de un servicio del Estado, ad honorem o con sueldo, revisando los negocios? Es evidente que si van a una tienda grande, el asunto no importará nada: la tienda contratará a un abogado —que, evidentemente, recargará los costos de los productos— para que la defienda permanentemente de estas infracciones. Como con seguridad va a encontrar un buen abogado, las infracciones van a ser cada día menos y las denuncias no van a existir.

Pero, ¿qué pasa con el comerciante familiar? Aunque tenga toda la razón, ¿va a tener que ir a defenderse, en un juicio, contra un organismo del Estado? Esto me parece absolutamente absurdo, contra los tiempos y contra la libertad de comercio y, en consecuencia, contra los consumidores. “No me defiendan tanto, Estado, porque usted, evidentemente, me va a dejar en manos de los menos y no en manos de los más”.

Estoy de acuerdo en que la ley, objetivamente, debe señalar las obligaciones del comerciante o del productor y analizar el problema de los contratos de adhesión con mayor profundidad que como se hace en el proyecto. No se trata de decir que “la letra chica” no vale, sino de ver —porque estamos estableciendo limitaciones a la autonomía de la voluntad— qué limitaciones son legítimas y cuáles convenientes.

La garantía es otro asunto que debe ser estudiado. Se habla de una garantía de tres meses, pero hay productos que no duran ese tiempo. Cuando se vende un globo de goma para niños, ¿cómo se van a dar tres meses de garantía! ¡Si no hay cosa peor que las declaraciones generales teóricas que se apartan de la realidad y que dicen al consumidor: “Mire, esta ley lo va a defender”!

DISCUSIÓN SALA

La verdad es que el proyecto tiene pocos elementos de defensa. Tiene elementos valiosos en lo que concierne a las obligaciones del comerciante, que, evidentemente, hay que mantener y perfeccionar, pero a través de una modificación a la legislación existente, que ya ha creado jurisprudencia y que la gente está acostumbrada a manejar. Debemos dejar de lado este afán de dictar leyes nuevas para repetir conceptos antiguos, la mayoría de las veces peor expresados. Porque los conceptos antiguos no sólo están en la ley, sino que su interpretación ya ha sido precisada por la jurisprudencia. Y aquí se crearía toda una nueva jurisprudencia, pues nos encontraríamos con que los mismos conceptos están fraseados de otra manera en la ley.

Por eso, señor Presidente, pienso que el proyecto, en vez de un avance en lo referente a la protección del consumidor, es un retroceso: "Organícese de acuerdo con la ley; pida permiso al Estado, al Ministerio de Justicia". "Sí, señor, pero ¿si el Presidente de la República no quiere?". "Usted no se organiza".

Digamos las cosas como son. De acuerdo con el proyecto, sólo existirán las asociaciones con personalidad jurídica que el Presidente de la República y su Ministro de Justicia acepten; las demás, no. Habrá exclusivamente asociaciones gubernamentales. En consecuencia, la espontaneidad de la asociación desaparece, lo cual es inconstitucional. Una cosa es la personalidad jurídica, y otra, la asociación.

Para los requisitos de la personalidad jurídica, yo esperaba, al igual que el Honorable señor Fernández, una verdadera regionalización del problema, una facilitación, pero también el reconocimiento expreso de que, sin personalidad jurídica, las personas podemos unirnos para conseguir fines legítimos, tal como lo señala la Constitución. En ningún momento la Carta Fundamental exige obtener personalidad jurídica, porque ello significaría supeditar la libertad al deseo del gobernante. Y lo que quiere la Constitución es, precisamente, que la libertad no quede sujeta, porque es lo que caracteriza al hombre libre.

Esta sociedad, como lo dice su artículo 1º, es una sociedad de hombres libres: "Los hombres nacen libres". El objeto del Estado es buscar el bien común, pero no el bien común como el bien de la comunidad o como lo entendían los regímenes socialistas. ¡No! Se trata de un bien común distinto: es un bien común de hombres libres y que, en consecuencia, se basa en la voluntad y en la libertad de las personas.

Creo que el proyecto que estamos analizando tiene las mejores intenciones y una serie de cosas sumamente valiosas; sin embargo, su idea general está equivocada, porque, en vez de fomentar la libertad de los consumidores para organizarse, regula su organización, su trabajo, y los deja sometidos a la acción del Estado, quedando el comercio, en mi opinión, en una posición injustamente peligrosa, sobre todo el comerciante pequeño frente a la facultad que tendrá un organismo del Estado para practicar las denuncias correspondientes.

Por esta razón, señor Presidente, algunos Senadores —

DISCUSIÓN SALA

entre ellos, el Honorable señor Larraín y el que habla— queremos pedir a la Sala un plazo razonable para presentar indicaciones, a fin de formular varias que tiendan fundamentalmente a hacer más libre la acción de los consumidores; a facilitar el acceso a los juzgados de policía local; a poder obtener una más rápida respuesta, y a eliminar una serie de atribuciones genéricas, que como tales no parecen perjudiciales, sino razonables, pero que otorgan al Estado una serie de influencias indebidas. Eso es lo que ocurre, por ejemplo, en lo relativo a calificar si la publicidad ha sido engañosa o no y efectuar la denuncia correspondiente, a difundir la calidad de las cosas y a realizar investigaciones acerca de la calidad de los artículos, todo lo cual resulta absolutamente inaceptable en una sociedad personalizada. En efecto, ello implica volver al viejo concepto de que el bien común es el bien del Estado; de que el Estado maneja toda la sociedad, y, en consecuencia, también debe proteger a aquellos que supuestamente son incapaces. En realidad, son capaces, como se comprueba si, en lugar de seguir por ese camino, nosotros los promovemos y les concedemos facilidades para que se constituyan y organicen, y damos privilegios a su organización. Porque es ése el significado del artículo 1º de la Carta, el cual debe traducirse en favorecer e impulsar a los organismos intermedios.

Por estas razones, señor Presidente, y sin perjuicio de las indicaciones que podamos presentar, por lo menos al Senador que habla no le es posible dar su aprobación a este proyecto.

Muchas gracias.

El señor HAMILTON.— ¡O sea, el señor Senador va a votar en general en contra y en particular a favor...!

El señor VALDES (Presidente).— Está inscrito en seguida el Honorable señor Lavandero, pero el Senador señor Urenda ha expresado que desea intervenir en forma breve. ¿Tiene inconveniente en hablar después, señor Senador?

El señor LAVANDERO.— No, Su Señoría. Con todo agrado, accedo a que haga su exposición primero el Honorable señor Urenda, a quien aprecio mucho.

El señor GAZMURI.— También estoy inscrito, señor Presidente.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Honorable señor Urenda.

El señor URENDA.— Señor Presidente, deseo formular algunas breves consideraciones.

En primer lugar, quiero dejar constancia de que estamos aprobando en general el proyecto. En consecuencia, habrá oportunidad de introducirle las enmiendas que estimemos adecuadas. Por eso, descarto la posibilidad de que se rechace en general la iniciativa en este momento, porque ello simplemente significaría impedir al Senado efectuar un análisis más detallado de un proyecto ya aprobado por la Cámara de Diputados, con el objeto de corregir alguna de las fallas que presenta y que han quedado de manifiesto esta tarde.

Debo señalar que el ideal de una economía es que el mercado funcione. Al mismo tiempo, suscribo absolutamente que nada puede reemplazar los efectos de una real y efectiva competencia.

Por otra parte, no dejo de tener temor frente a aquellas restricciones que puedan resultar excesivas o a controles que en definitiva puedan llevar a un resultado distinto del que se aspira.

DISCUSIÓN SALA

Pero, dejando de lado la consideración de si cabe o no modificar la actual norma o establecer otra —lo que en el fondo puede ser secundario—, es indudable que, en algunos aspectos, el mercado hoy no funciona en una forma ideal. Porque es obvio que en materia de información carecemos de pautas o criterios que permitan al hombre común —especialmente, al más modesto— comprar con el mayor conocimiento posible.

También es evidente que esta falla es bastante notoria y grave en lo que concierne a los recargos en las ventas a plazo. No podemos cerrar los ojos ante esta realidad. El sistema de venta a plazo permite intereses implícitos que resultan manifiestamente exagerados y, por lo que uno puede percibir en la vida diaria, el hombre modesto no tiene conciencia del tremendo recargo que eso envuelve.

Por ello, creo necesario legislar. Y estimo que el proyecto contiene aspectos convenientes. Todas aquellas normas tendientes a establecer y a organizar determinados derechos generales y, sobre todo, a facilitar la educación o información del consumidor, me parece que van en la línea adecuada.

Sin embargo —y lo han destacado dos señores Senadores que me antecedieron en el uso de la palabra—, en algunos aspectos, es evidente que lo que se desea dar como mayor libertad constituye, en el fondo, una restricción, en lo que concierne a la posibilidad de que el hombre común pueda organizarse.

El ideal sería que las normas aprobadas por el Senado fueran ley, y que de esta manera evitáramos el contrasentido de que un proyecto que tiende a permitir la organización del consumidor la esté restringiendo.

No obstante, como ya he dicho, considero que hay materias sobre las cuales puede ser necesario legislar, para dar una forma más orgánica a las normas existentes. Cabe esperar que en la discusión particular —y dentro del plazo para formular indicaciones, que espero que sea amplio— podamos perfeccionar el proyecto, para que cumpla reales objetivos y apunte a lo que todos deseamos: contar con un mercado amplio, informado, competitivo, en el cual hombres libres —como aquí se ha dicho— puedan hacer uso de su libertad y tengan cada vez más opciones.

En mi opinión, este proyecto, cualesquiera que sean los defectos que se le atribuyan, puede ser la base para lograr significativos avances en la materia que nos ocupa. Por ello, y no obstante las reservas que me pueda merecer el texto actual, votaré favorablemente.

He dicho.

El señor GAZMURI.— Pido la palabra, señor Presidente.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero, quien está inscrito hace rato.

El señor LAVANDERO.— Señor Presidente, me alegro mucho de haber cedido el uso de la palabra al Honorable señor Urenda, porque ha puntualizado algunos elementos que son de extraordinaria relevancia en la existencia de este proyecto.

DISCUSIÓN SALA

Me alegro mucho de haber escuchado a Su Señoría. Porque en verdad, ¿qué quiere el consumidor? En innumerables ocasiones, uno se impone por la radio, por la prensa, por la televisión o cuando llega a algún sector de la ciudadanía, del drama en que se encuentran mucha gente modesta y numerosos pobladores consumidores, quienes nos plantean con insistencia el problema. El consumidor quiere un instrumento eficaz, que le permita defender sus derechos cuando es engañado. Y a esto se refería el Honorable señor Urenda.

En seguida, el consumidor necesita estar informado mediante instrumentos confiables y no engañosos. ¿Y a quién beneficia, fundamentalmente, este tipo de instrumento? En primer lugar, al comerciante establecido. Porque ¿cuál es la diferencia entre el comerciante informal y el comerciante que paga sus derechos, impuestos, contribuciones y patentes? La diferencia radica en que este último da al consumidor cierta seguridad que no da el comerciante informal, porque éste puede vender algo respecto de lo cual el día de mañana, por la falta de responsabilidad, no es posible recuperar la plata, a lo que se suma el hecho de que no se aprovecha lo que se ha adquirido.

Por otro lado, al revés de lo que ha señalado un señor Senador, los más interesados en recibir un producto que no tenga propaganda engañosa son los pequeños comerciantes, quienes resultarían afectados en el caso contrario, por ser los últimos que lo venden al consumidor. Los grandes comerciantes, como bien se dijo aquí, pueden contratar un abogado para que los defienda, pero el pequeño comerciante que recibe un producto con una propaganda engañosa, o liquida al consumidor o debe responder, sin tener la posibilidad de que le responda, a su vez, quien se lo entregó.

Ahora, ¿qué otras personas se ven extraordinariamente afectadas, y por eso lo señalo con insistencia? El campesino; el pequeño propietario; el que no vive en la ciudad; el que está peor informado; el que va por un momento a comprar al pueblo, es engañado, se vuelve y descubre el fraude cuando está lejos, en el campo. Ellos no tienen ninguna oportunidad.

Por eso, por representar a una Región en la que viven muchos campesinos y hay dificultades de comunicación, estoy con este proyecto, que les permite informarse tanto a ellos como al hombre modesto, y defiende, también, al pequeño y al mediano comerciante. Para esas personas, éste es su único respaldo.

La iniciativa fue bien analizada en materias de fondo por el Senador señor Ominami, con quien coincido en lo que expresó; también por el Honorable señor Bitar, cuyas afirmaciones comparto —como, asimismo, las de los Honorables señores Adolfo Zaldívar y, lo digo honestamente, Urenda—, por lo cual estimo que ella debe ser aprobada en general.

Sin embargo, en la discusión ayer interrumpida quedaron pendientes algunos aspectos de carácter procesal. A mi juicio, no siempre las interpretaciones se ajustan a lo que las personas quieren. Normalmente, cuando la letra es clara, no hay para qué consultar su espíritu. Desgraciadamente, una distinguida señora Senadora ha interpretado las cosas

DISCUSIÓN SALA

de la manera más alambicada, para que sirvieran a sus dichos. Y por eso me veo en la necesidad de acudir a las fuentes históricas, originales, del artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, que expresan algo diametralmente distinto de lo señalado por Su Señoría.

Aunque algunos me puedan hacer una broma, quiero decir que fui miembro de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados ya en 1963 —hace más de 30 años—, y la presidí. Y la norma del artículo 17 se aplicaba, sin discusión.

El señor DIEZ.— ¡Hay que ponerse al día, Honorable colega...!

El señor LAVANDERO.— También le voy a contestar eso, señor Senador.

La señora FREI (doña Carmen).— ¡A Su Señoría no se le notan los años...!

El señor LAVANDERO.— Señor Presidente, este punto fue uno de los centrales en que se modificó la Constitución de 1833, para asegurar la eficacia de los instrumentos económicos que iba a manejar el Ejecutivo desde la vigencia de la Carta de 1925, que era de corte presidencialista, a diferencia de la precedente.

Uno podrá discrepar de muchas cosas de la Junta Militar, pero hay algunas que es inevitable entender que fueron buenas. ¿Cuál fue la virtud de ella, del Consejo de Estado y de las Comisiones que funcionaron en ese entonces? No cambiar la aludida norma. Lo curioso es que la profundizaron. Y, cuando no había una situación histórica en la que se pudiera aclarar cuál era el pensamiento reflejado en el precepto, ello fue determinado por las intervenciones que al Consejo de Estado, a la Comisión de Estudio de las Leyes Orgánicas Constitucionales (denominada "Comisión Fernández") y a la Cuarta Comisión Legislativa les correspondieron en esta materia. ¡Y me extraña que un señor Senador amigo mío, a quien he considerado el exégeta de la Constitución, no haya estado presente en esa oportunidad...!

El precepto en cuestión fue tratado durante nueve meses —nueve meses!—, y se realizó el mismo debate llevado a cabo en esta Sala. Una Comisión decía una cosa, y otra, una distinta, por resultar afectados sus intereses, produciéndose una discusión que hizo que el asunto fuera llevado a una Comisión Conjunta. Esta celebró ocho sesiones de trabajo, reuniéndose los días 28 de abril, 2, 4, 9, 11, 16 y 30 de mayo y 17 de junio de 1988, bajo la presidencia del señor Brigadier General don Julio Andrade Armijo, Jefe de Gabinete del Ejército, en representación del Presidente de la Cuarta Comisión Legislativa, y con asistencia del Teniente Coronel don Juan Carlos Salgado Brocal, Jefe de la Subcomisión de Interior de la misma, y de los señores Jorge Iván Hübner Gallo y Gustavo Cuevas Farren, en representación de la Primera Comisión Legislativa; del General de Brigada Aérea (J) don Enrique Montero Marx y de don Carlos Cruz-Coke Ossa, en representación de la Segunda Comisión Legislativa; de don Andrés Chadwick Piñera, en representación de la Tercera Comisión Legislativa; de los señores Vasco Costa Ramírez, Hugo Araneda Dörr, Luz María Bulnes Aldunate, Herman Chadwick Piñera, Maximiano Errázuriz Eguiguren, Marcela Hozven Durán y Hermógenes Pérez de Arce Ibieta, en representación de la Cuarta Comisión Legislativa.

Concurrieron, asimismo, especialmente invitados, el señor Juan Ignacio García Rodríguez, Director del Servicio Electoral, y el señor

DISCUSIÓN SALA

Arturo Marín Vicuña, en representación del Ministerio del Interior.

¿Qué dice el informe en el que todas estas personalidades determinaron la explicación de este artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional? Voy a leer textualmente la parte pertinente, que dice así:

“...se entregó a la Comisión de Hacienda en el artículo 17, inciso segundo, que se propone, la obligación de indicar en su informe” —escúchese bien— “la incidencia de las normas propuestas en la economía del país.” Es decir, la primera competencia de la Comisión de Hacienda fue la de indicar —repite— la incidencia de las normas propuestas en la economía del país.

Ya se han dado todas las razones por las cuales era necesario —las explicó el hoy Senador don Sergio Fernández— entregar esta responsabilidad, exclusiva y única, a dicho organismo técnico de cada una de las ramas del Congreso. Se pensó, también, en asignar a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia una función similar, y así se aprobó en el informe del Consejo de Estado. Sin embargo, se consideró que podía contraponerse una de ellas a la otra, y se optó por asignar importancia prioritaria a la Comisión que se iba a ocupar en la incidencia de las normas en la economía.

En seguida, el informe dice textualmente lo siguiente: “Al respecto, se tuvo presente que es esta Comisión la más idónea para determinar, con la precisión y certeza que se requieren, las consecuencias financieras, presupuestarias y económicas de un determinado proyecto”.

Como señalé en el día de ayer, la competencia de la Comisión de Hacienda está fijada por la Ley Orgánica del Congreso, y tiene tres elementos indispensables: la incidencia de un proyecto en la economía del país, la de carácter presupuestario que éste pueda tener y la financiera.

Pero hay más. La Sala, por acuerdo unánime —por si esto que he señalado no fuera suficiente—, fijó la competencia de las Comisiones de Hacienda y de Economía, en relación con el proyecto, no obstante que el artículo 21 del mismo cuerpo legal precedentemente citado —y esto es indiscutible— dispone que ni por acuerdo unánime de la Sala puede omitirse el trámite de Comisión de Hacienda. ¡Ni por acuerdo unánime! Guste o no a algunos. Pero si no gusta, la solución es modificar la citada Ley Orgánica. Eso no puede hacerse a través del Reglamento, ni por acuerdo de la Sala, menos si es mayoritario. Así lo dispuso, de manera muy especial, la Junta de Gobierno en los artículos 17 y 21 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Aquí se puede observar la fuerza de la argumentación expuesta en la mencionada Comisión Conjunta de la Junta de Gobierno, que recoge lo que fue una práctica desde 1925. Porque no modificó ni un ápice, sino que explicó el porqué.

Pero la Comisión de Economía, por una decisión mayoritaria (entre comillas, porque la votación fue 2 contra 1), no obstante

DISCUSIÓN SALA

que además estaba fijada la competencia, determinó que el proyecto no fuera a la de Hacienda y lo envió a la Sala. Esta, por mayoría, aceptó ese planteamiento. Sabemos —reitero— que ni por acuerdo unánime puede la Sala omitir el trámite de Comisión de Hacienda. Pero, en este caso, así lo acordó por mayoría.

Es más, señor Presidente: aquí se producirá un contrasentido. El Gobierno, para reponer algunas disposiciones, enviará indicaciones, las que deberán verse en la Comisión de Hacienda.

La señora FELIU.— ¡Entonces irá a esa Comisión, señor Senador!

El señor LAVANDERO.— Es indudable que las indicaciones llegarán a la Comisión de Economía. Pero como ésta tiene determinado criterio, las va a rechazar. De modo que la de Hacienda no va a conocerlas.

El señor OTERO.— ¿Su Señoría me permitiría una interrupción, con la venia de la Mesa?

El señor LAVANDERO.— Con todo agrado, señor Senador.

El señor OTERO.— Señor Presidente, sin ningún ánimo de molestar al Honorable señor Lavandero, debo manifestar que las consideraciones que Su Señoría está haciendo latamente se refieren a si el proyecto debe ser conocido por la Comisión de Hacienda o por la de Economía, en circunstancias de que estamos en la discusión general.

Son interesantísimas las observaciones del señor Senador acerca de las facultades de cada Comisión. Pero me atrevo a pedir que los oradores se atengan a la materia en debate, para que podamos votar la iniciativa. Esto, porque se trata de asuntos totalmente distintos.

Gracias, señor Senador.

El señor LAVANDERO.— Yo, señor Presidente, escucho el téngase presente del Honorable señor Otero. Pero ocurre que, lamentablemente, Su Señoría no estuvo presente ayer (tal vez no por su culpa). Cuando comenzó a analizarse esta materia, señalé que no expondría mis objeciones en ese momento para evitar la interrupción del debate general. De manera que mi exposición es pertinente ahora.

Lo adelanté ayer. Porque si no se remite a la Comisión de Hacienda, el proyecto se tramitará con un vicio. Y yo hice una reserva constitucional, que seguramente el señor Senador a quien concedí una interrupción no escuchó, por hallarse ausente. Ahora estoy exponiendo mi reparo sobre la constitucionalidad del procedimiento que se ha seguido.

En todo caso, no demoraré mucho. Su Señoría deberá tener paciencia. Cuando yo voy a la Comisión de Constitución, también le escucho pacientemente y no le exijo premura en el despacho de los proyectos, porque entiendo que, con la acuciosidad que le caracteriza, procura dar cuidadoso tratamiento a cada iniciativa, para que no sea despachada de cualquier manera.

El señor Senador tendrá que convenir conmigo en que ahora tengo el derecho a hacer uso de la palabra como lo estoy haciendo, pues planteé mi reserva. Trataré de abreviar mi exposición, y espero que Su

DISCUSIÓN SALA

Señoría, cuando trabaje en la Comisión que preside, también haga lo posible por agilizar el despacho de los proyectos, para que se tramiten con la misma prontitud que espero para el que ahora discutimos.

Decía, señor Presidente, que el Gobierno va a enviar indicaciones. Y a lo mejor con eso se obvia el problema del paso de la iniciativa por la Comisión de Hacienda.

¿Por qué he insistido en esto? Porque podría producirse una situación peligrosa —no hoy; mañana u otro día, cuando haya una mayoría distinta—: una Comisión podría cambiar la competencia dada por la Sala, suprimir un trámite e impedir que otra conozca de un proyecto; o la Comisión de Hacienda, por ejemplo, sobre una iniciativa atinente a la situación curricular de la enseñanza, podría meterse y borrar aquélla de una plumada, impidiendo a la Comisión de Educación conocerla. La Comisión técnica es en ese caso la de Educación; en éste, la Comisión de Hacienda.

En este proyecto había disposiciones que la Comisión de Economía jamás debió conocer. Pudo enviar un informe. Pero ellas tenían que ser tratadas por la Comisión de Hacienda, y no por la de Economía.

Nosotros hemos sido deferentes cuando llega un proyecto que no tiene incidencia en la economía del país; aceptamos las decisiones de las Comisiones técnicas. ¿Y por qué la Comisión de Economía no aceptó lo que le encomendó por unanimidad la Sala: que la iniciativa debía conocerse por la Comisión de Hacienda? Por sí y ante sí, la analizó y pasó por sobre el acuerdo de la Sala y por sobre la disposición constitucional.

No se puede soslayar el artículo 21 de la Ley Orgánica del Congreso, que dice que ni por acuerdo unánime del Hemiciclo puede omitirse el trámite de Comisión de Hacienda.

De todas maneras, el informe de la Comisión de Economía versa sobre una iniciativa que establece asignaciones presupuestarias, exenciones, multas, y borra de una plumada una planta con gastos corrientes, etcétera. Sin embargo, el proyecto no tiene trámite de Comisión de Hacienda.

La señora FELIU.— ¡Cómo va a borrar una planta, señor Senador!

El señor LAVANDERO.— El texto así lo indica. Borra la ley N° 18.223

La señora FELIU.— ¿Me permite una interrupción, señor Senador, con la venia de la Mesa?

El señor LAVANDERO.— ...y el DFL 242, de 1980. Así lo indica el proyecto.

El señor VALDES (Presidente).— Señor Senador, le está pidiendo una interrupción la Honorable señora Feliú.

El señor LAVANDERO.— Voy a terminar, señor Presidente.

En cierta forma, estoy respondiendo a la Honorable señora Feliú. Por lo menos, tendré el derecho a contestar.

El señor DIEZ.— Yo también pido una interrupción.

El señor LAVANDERO.— La señora Senadora tuvo su tiempo; yo tengo el mío.

Me estaba refiriendo a la situación curiosa de que el Ejecutivo piensa reponer disposiciones que sólo deben ser conocidas por la Comisión de Hacienda. Y, si se consumara esa aberración, las

DISCUSIÓN SALA

indicaciones pertinentes podrían ser conocidas sólo por la Comisión de Economía, que al rechazarlas dejaría al Senado sin conocer el criterio de la de Hacienda.

Esa fue la razón precisa por la cual la Ley Orgánica señaló que ni por acuerdo unánime del Senado puede omitirse el trámite de Comisión de Hacienda. Ello se hizo presente en el debate correspondiente, que no voy a reproducir aquí, porque es demasiado lato y podría aburrir al Senador señor Otero.

Por lo tanto, no tiene razón esta vez nuestra simpática e inteligente Senadora señora Feliú, sobre todo porque el procedimiento que defiende sienta un peligroso precedente de juegos políticos en la economía del país respecto a asuntos que debieran ser regulados por consideraciones económico-técnicas más que de política circunstancial o meramente opositora.

Por eso, el Senador que habla, a quien nadie podría reputar de proclive al Régimen militar, en esta ocasión no puede dejar de reconocer que la Junta de Gobierno tuvo razón al imponer ese criterio y afirmarlo hacia el futuro, para que no se pudiera saltar ni por gente de Gobierno ni por la de Oposición.

Hoy día estas normas se vuelven en contra, tal vez, de algunos sectores de Oposición. Pero ésas son las reglas del juego; y mientras ellas existan, tenemos que respetarlas.

No me gusta la Constitución. No me gusta el sistema. Sin embargo, acepté esas reglas para alcanzar el perfeccionamiento de la democracia.

Por ello levanto mi voz, porque siento que se atropellan normas que el país ha resguardado desde siempre, que la Junta de Gobierno tuvo el valor de precisar hacia el futuro y que hoy nos permiten dirimir con claridad esta discusión, evitando que el proyecto sea aprobado con un vicio constitucional.

Por lo tanto, señor Presidente, pido que la iniciativa se envíe a la Comisión de Hacienda, aunque sea de manera formal, para cumplir con la disposición establecida en la Carta Fundamental.

He dicho.

El señor GAZMURI.— ¿Me permite, señor Presidente? Estoy inscrito para hacer uso de la palabra.

El señor VALDES (Presidente).— Primero deseo ordenar el debate, señor Senador. Porque si el proyecto es aprobado, resulta razonable el planteamiento del Senador Señor Lavandero; pero si es rechazado, dejará de tener vigencia lo concerniente al destino final de la iniciativa.

Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.— Señor Presidente, no me referiré al tema que planteó el Senador señor Lavandero, ni tampoco a la exégesis de las largas y muchas veces herméticas discusiones realizadas al interior de la Junta de Gobierno con motivo del estudio de la Constitución de 1980.

El señor SIEBERT.— ¡Pero salen a la luz! ¡Su Señoría lo ha escuchado! ¡Y

DISCUSIÓN SALA

hay un homenaje a la forma como se legisló!

El señor GAZMURI.— Decía que me ahorraré la exégesis de las largas y herméticas —la mayoría de las veces— discusiones originadas al interior de la Junta de Gobierno...

El señor DIEZ.— ¡Herméticas con versiones taquigráficas...!

El señor GAZMURI.— Herméticas en el sentido de que más de la mitad del país estaba impedido de seguir las discusiones y de estar representado en ellas.

El señor DIEZ.— ¿En qué parte herméticas?

El señor GAZMURI.— Herméticas en el sentido de que eran cerradas, señor Senador.

El señor VALDES (Presidente).— ¡Si sigue este debate, tendré que declarar la sesión secreta, y no hermética...!

El señor GAZMURI.— ¡He hablado de "hermético" y no de "secreto", señor Presidente...!

Muy brevemente (porque comparto las intervenciones de los Senadores señores Zaldívar, Bitar y Ominami en respaldo de la iniciativa), deseo expresar que, como ha trascendido en el debate, sin perjuicio de que podamos llegar a acuerdo sobre las distintas disposiciones, hay sin duda una diferencia de enfoque no menor y que tiene que ver hoy día, no con el viejo tema del dirigismo o de la planificación central —ésta pudo ser una discusión de los años 60—, sino con determinadas concepciones acerca de cómo operan real y virtualmente los mercados en nuestra economía y en el mundo, y de cuáles son la situación y los deberes de los ciudadanos y del Estado.

Aquí hay toda una concepción que confunde la teoría del mercado con su realidad y que, por tanto, introduce un elemento indispensablemente dogmático al suponer que los mercados reales y virtuales operan como operaron en la hipótesis —que, como tal, tiene elementos positivos y otros de alta abstracción— de los fundadores de las teorías del mercado, particularmente Smith y otros.

El mercado perfecto es prácticamente inexistente. Ese es todo el problema. Sin perjuicio de ello, incluso mercados imperfectos tiene virtualidades en la asignación de recursos. Pero mercados perfectos no existen, salvo en ocasiones históricas cada vez más frecuentes en las modernas economías de mercado, por cuanto no se da el principio teórico básico de que haya cierta igualdad entre demandantes y oferentes.

La regla del mercado perfecto es que ningún consumidor ni proveedor alguno pueden interferir en el funcionamiento global del sistema. Y eso supone, teóricamente, que existe una multiplicidad de productores y de consumidores. Y ello no ocurre, por todos los procesos modernos de concentración y porque el mercado tiende a ésta.

Por lo tanto, la regulación de los mercados es un tema fundamental, incluso para que operen las virtualidades de aquéllos; de lo contrario, no operan.

Y hay una segunda cuestión.

Se dice: "todos los hombres nacen libres". Deberíamos agregar "iguales". Sin embargo, en el mercado somos muy

DISCUSIÓN SALA

desiguales, porque éste crea situaciones de desigualdad objetivas.

Por tanto, el tema de los equilibrios en determinados mercados es central. Y todo lo que se halla detrás de esta iniciativa es la idea de que el derecho de los consumidores se establece precisamente porque en la relación entre proveedores y consumidores se produce una radical inequidad en los mercados concretos con que operamos. Y esto ocurre todos los días.

En consecuencia, es necesario que haya una legislación positiva que contemple ciertas condiciones de equilibrio. Es el mismo principio que está detrás del Derecho del Trabajo. Hay quienes —neoliberales o ultraliberales—, a ultranza, consideran siempre que la legislación laboral es innecesaria, ya que, según ellos, las propias lógicas del mercado aseguran una buena relación entre trabajadores y empresarios. Pero la práctica de las economías de mercado —incluso las más desarrolladas— indica que ello no es así. Y en la vinculación consumidores proveedores tienden a producirse estas desigualdades, no entre el pequeño comerciante de la población y sus clientes, sino fundamentalmente entre las grandes estructuras de los proveedores y de la comercialización y la masa ciudadana.

El señor DIEZ.— ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor GAZMURI.— Por supuesto, Su Señoría.

El señor VALDES (Presidente).— Tiene la palabra el Honorable señor Diez.

El señor DIEZ.— Señor Presidente, creo que estamos entrando a un tema sumamente importante, no sólo por lo que representa el proyecto, sino también por la interpretación general de las bases de nuestra institucionalidad.

La Carta Fundamental no dice "Los hombres nacen libres" sino "Los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos". Y agrega que el Estado debe promover el bien común. Pero el bien común no es el bienestar general —este es un error en que caen los economistas—, sino el de todos y cada uno de los ciudadanos. Una sociedad puede tener muy buenos índices y no estar velando por el bien común en la medida en que haya desigualdades. Y eso lo entiende la Constitución al señalar que el Estado "debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible".

En consecuencia, el sistema jurídico contempla como obligación del Estado la de generar igualdad. Eso está claro.

En lo que estamos en desacuerdo es en la forma como la ley crea la defensa del consumidor. A mi juicio, esta defensa se crea en la ley favoreciendo las asociaciones de consumidores, no restringiéndolas, no haciéndolas depender del Ejecutivo, dándoles libertad para ejercer sus atribuciones y no formando una institución pública a la que se conceden facultades para denunciar o llevar comerciantes a los tribunales.

No estoy en desacuerdo con proteger al consumidor, como tampoco con resguardar al comerciante. Hay que consagrar una norma de equidad, de funcionamiento objetivo en la sociedad, y no de un funcionamiento que dependa del Estado, porque él ya no es la cabeza de la sociedad, sino sólo una parte de ésta que debe cumplir funciones específicas.

DISCUSIÓN SALA

Muchas gracias, Honorable colega.

El señor GAZMURI.— Señor Presidente, retomo el uso de la palabra.

Como dije, detrás del debate hay presente un tema general: si existe o no desequilibrio en la relación entre consumidores y proveedores. Si lo hay, tanto el derecho como la acción del Estado deben orientarse a crear condiciones de equidad. Y yo afirmo que existe un desequilibrio en contra de los consumidores y que eso debe originar un moderno Derecho de los Consumidores.

La normativa en análisis constituye el primer intento de Chile para introducir la discusión. No es que no existan otras disposiciones en materia de contratos. Pero el hecho es que aquí por primera vez se pretende discutir y aprobar una ley marco que defina una nueva área del Derecho en nuestro país: el Derecho de los Consumidores.

En el estudio particular del proyecto se podrá verificar si las normas positivas son las que más convienen o no. Pero el principio de que existe inequidad en la vinculación entre proveedores y consumidores, y el principio de que corresponde al Estado y a la ley desarrollar condiciones para una relación cada vez más igualitaria, son un elemento central de esta legislación. Y eso es lo que, a mi juicio, estamos votando en general.

Sin duda, esta normativa constituye un avance, por cuanto consagra en la ley los derechos del consumidor; no solamente penaliza determinadas infracciones que se cometen en los contratos, señala obligaciones a los proveedores y propicia que aquéllos contengan normas de equidad. Nadie puede afirmar aquí —y lo dijo muy bien el Senador señor Urenda— que no hay profunda inequidad en muchos contratos que miles de ciudadanos firman cotidianamente en el país.

La iniciativa fija responsabilidades por incumplimiento de los contratos; incorpora disposiciones relativas a la información, que es primordial en los mercados modernos, y a la publicidad, factor que condiciona altamente a los consumidores; norma lo concerniente al escándalo que constituyen las ventas a plazo. Porque es un escándalo —hay que decirlo— lo que ocurre todos los días en cientos de establecimientos comerciales, donde literalmente se engaña a la gente, sobre todo a la de más escasos recursos, cobrándole precios abusivos.

En consecuencia, el argumento de que la ley en proyecto no hace más que recopilar una legislación que, de una u otra manera, se encuentra dispersa, no va al fondo de la discusión que estamos desarrollando.

Por estas razones, señor Presidente, aprobaré con entusiasmo la idea de legislar, ya que el articulado plantea disposiciones sustantivas para una sociedad que pretenda ser moderna.

El señor VALDES (Presidente).— Queda cerrado el debate.

Se va a proceder a votar. Por cierto, los señores Senadores podrán fundar su posición. Ojalá lo hagan quienes no hayan usado de la palabra, a fin de evitar repeticiones.

En votación general el proyecto.

DISCUSIÓN SALA

—(*Durante la votación*).

El señor ALESSANDRI.— Señor Presidente, pese a compartir la opinión de que sería innecesario dictar una nueva ley sobre la materia por ser suficiente la normativa en vigor, en atención a que el proyecto intenta mejorarla —espero que las indicaciones que se formulen la perfeccionen aún más— voto afirmativamente.

El señor DIEZ.— Señor Presidente, voy a precisar mi criterio frente a esta iniciativa.

Evidentemente, a menudo presenciamos o se nos dan a conocer situaciones de injusticia. En tales casos, la tendencia natural, en razón del cargo que ocupamos, es buscarles una rápida solución. Y, en lo que se refiere al texto propuesto, no hay desacuerdo en cuanto a la necesidad de proteger al más débil, ni de proporcionarle la información adecuada y todos los recursos procesales y administrativos tendientes a resguardar sus intereses. El problema es otro y como expresé anteriormente, me impide dar mi aprobación al proyecto.

Si bien es cierto que la intención de defender al consumidor es buena, verdadera y sana, a mi juicio los caminos propuestos son equivocados. En el pasado se comprobó la inconveniencia de que el Estado intervenga en estas materias. Porque, así como no existen mercados ideales, por las presiones ilegítimas que en ellos se ejercen, tampoco hay Estados ideales, puesto que muchas veces —más de las que quisiéramos— también son objeto de presiones de esa índole, o ellos mismos las practican o ejecutan acciones que, a la larga, aunque no se tenga ese propósito, coaccionan la libertad.

Por eso, señor Presidente, y habiendo anunciado que presentaré indicaciones tocantes a una serie de materias contempladas en el proyecto, me abstengo.

El señor ERRAZURIZ.— Señor Presidente, es indiscutible que la finalidad de la iniciativa es perfeccionar la legislación existente, a lo cual, en mi opinión, nadie puede negarse. Pero —¡cuidado!— el hecho de dictar más y más leyes e introducir crecientes regulaciones, quizás tienda a entorpecer la libertad económica, especialmente en un mundo que avanza hacia la desregulación. Sin embargo, esta prevención no puede ni debe significar que en el libre mercado la gente no pueda también organizarse para hacer respetar su derecho a la verdad y las decisiones que, bien informada, toma en el ejercicio de esa libertad.

Mi experiencia demuestra que a menudo se exagera en la publicidad. Algunos afirman que sus productos son los más baratos y buenos, cuando con frecuencia son los más caros y malos. Por eso, es bueno resguardar la verdad, para así defender la libertad y dar a las personas la posibilidad de elegir soberanamente.

Hay leyes vigentes que procuran proteger al consumidor. Revisémoslas y perfeccionémoslas; pero no olvidemos que la piedra angular sobre la cual se asienta el libre mercado es y debe seguir siendo la libre competencia.

Es esa competencia en libertad la que debe

DISCUSIÓN SALA

privilegiarse. Para ello, es preciso modernizar la Ley Antimonopolios y, además, mejorar y hacer más operativas las resoluciones y sentencias del organismo encargado de aplicarla. Este es el tema de fondo, que muchos no recuerdan, en circunstancias de que debe ser nuestra principal preocupación si realmente deseamos defender al consumidor.

Es la libre competencia la que debemos proteger de las amenazas que representan las distorsiones del mercado, que normalmente fluyen de los monopolios, de los monopsonios u otras formas de alteración. Y al defender la libre competencia ampararemos mejor al consumidor, en lugar de hacerlo con leyes que atacan los efectos de la distorsión, no sus causas.

Aprovecho la oportunidad que me da el derecho a fundar el voto para llamar a los Honorables colegas a que, junto con perfeccionar la legislación relativa a los derechos del consumidor, mejoremos también la Ley Antimonopolios. Considero que ésta sería la forma apropiada de salvaguardar verdaderamente a los consumidores, cuyo primer derecho en una economía social de mercado es el acceso a la libre competencia. Con tal fin es menester crear tribunales regionales y provinciales destinados a otorgar protección al libre mercado, a los cuales puedan recurrir los demandantes y oferentes de productos y servicios.

Estimo que ése es el modo más eficaz en que el Senado puede canalizar la defensa de todo el pueblo chileno. Entonces, no atacemos los efectos de los problemas. Aboquémonos a corregir las causas que los originan. Esas causas son la falta de libertad y de una adecuada información que permita a la gente ejercer sus derechos con plena autonomía, y no la ignorancia o la falta de capacidad intelectual del consumidor, como algunos parecen creer por las proposiciones que formulan.

Se trata de defender la verdad al informar y publicitar. Se trata de defender la libertad de elegir. Se trata de defender el derecho a exigir la entrega de lo libremente elegido. Se trata, en suma, de proteger la libertad.

En ese entendido, y como el proyecto es susceptible de ser mejorado a través de las indicaciones que formularemos distintos Senadores a fin de dar a la futura ley su real dimensión y objetivo, voto favorablemente la idea de legislar.

El señor FERNANDEZ.— Señor Presidente, si algunos ciudadanos escucharan este debate o leyeran la Versión Taquigráfica del mismo, les costaría mucho comprender la diferencia que existe entre las distintas apreciaciones expuestas y el texto planteado, y, más aún, confrontar sus disposiciones con las de la legislación vigente. Empero, tendrían que llegar a la conclusión de que, en definitiva, poco o nada nuevo se introduce en nuestra normativa porque, de una u otra manera, ya todo se encuentra reglamentado.

En efecto, la iniciativa no contiene novedad alguna y, por lo tanto, las muy buenas intenciones que —no cabe duda— tienen los señores Senadores no están reflejadas en ella. Por lo demás, muchas de sus observaciones dicen relación a la preceptiva vigente, donde se contemplan diversas normas que hoy se señalan como nuevos aportes a nuestro

DISCUSIÓN SALA

ordenamiento jurídico, en circunstancias de que fueron incorporadas a él hace muchos años.

Cabe manifestar que tales normas no han tenido una aplicación muy eficaz. Prueba de ello es que hoy se señala, a través del discurso, que constituyen normas ineficientes y que, por eso, ahora se estarían modificando por otras, lo que —repito— no es así.

Por lo tanto, resulta una discusión muy difícil de seguir para las personas que lean la Versión Taquigráfica, por cuanto hay una falta de correspondencia entre lo que se dice y el texto sometido a la aprobación de la Sala y entre éste y la legislación vigente.

Por otra parte, atribuir como virtud de la ley y de la intervención y control del Estado el solucionar este tipo de problemas ha tenido experiencias desastrosas en el pasado, no sólo se legisló en esta forma, sino que se fijaron los precios a todos los artículos; vale decir, se llegó mucho más allá de una normativa como la que ahora debatimos, constituyendo el más grande y grave fracaso de nuestra historia. Por ejemplo, en la época de la Unidad Popular se fijaron los precios a todos los productos. De tal manera que —repito— se fue mucho más allá de una simple iniciativa legal que regula o da derechos a los consumidores, pues, al pretender protegerlos, se estableció el precio a todo; esto es, se llegó a la máxima expresión del Estado.

El señor GAZMURI.— No a todo.

El señor FERNANDEZ.— Y eso constituyó un fracaso.

Por considerar que la iniciativa no apunta en la dirección adecuada, ni busca mayor libertad en el comercio, ni fomenta la libre competencia y ni tampoco significa un avance verdadero para que se organicen los consumidores, no puedo aprobarla en general.

En consecuencia, me abstengo, señor Presidente.

El señor HORMAZABAL.— Señor Presidente, las expresiones vertidas por mi Honorable colega el Senador señor Fernández, en mi opinión, merecen alguna respuesta.

Primero, porque el texto planteado por el Ejecutivo indica claramente cuáles son los objetivos que se buscan. Y basta leer el mensaje y el informe de la Comisión de Economía, en su página 8: se busca precisar las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios —no fijar los precios—; regular los contratos de adhesión, a fin de evitar aquellas cláusulas que resulten abusivas; cautelar el derecho —página 9 del informe— a la información del consumidor, normando a tal efecto la publicidad; garantizar el derecho de los consumidores a que los bienes y servicios que se ofrezcan estén exentos de riesgos para la salud y seguridad de éstos; facilitar el acceso de los consumidores a la justicia y, además, determinar con claridad las funciones y competencias de la autoridad administrativa en la materia.

Participé en varias sesiones de la Comisión de Economía y en ninguna de ellas observé que el tema fuera, por ejemplo, la fijación de precios, afirmación que podría utilizarse para desvirtuar los contenidos del presente proyecto.

Sin embargo, estoy de acuerdo con Su Señoría en

DISCUSIÓN SALA

cuanto a que algunos de los objetivos del proyecto no se condicen con el texto que se nos propone. Podría citar, por ejemplo, el artículo 4º, que expresa: "Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.". Y ocurre que, posteriormente, en el artículo 11, en mi opinión existe una contradicción, pues indica que los contratos de adhesión que se refieran a este tipo de actividades "deberán informar de este hecho en forma explícita y destacada, en el inicio del contrato". Luego, el artículo 12 dispone que los contratos de adhesión que contuvieren cláusulas especiales que signifiquen renunciar a derechos conferidos por leyes generales "no podrán tener una vigencia superior a un año".

Pero eso se debe a que existe una contradicción en el debate llevado a cabo en la propia Comisión. ¿Por qué? Porque hay señores Senadores que consideran que todo esto constituye un atentado a la libertad. Y sucede que hay países donde la economía social de mercado se aplica con mucha fuerza y donde la regulación y defensa del consumidor es sustantiva y esencial.

Sí, se trata del consumidor, que, según expresan miembros de la Sociedad Nacional de Avisadores, es el rey del mercado. Pero, así como en la célebre fábula un sastre le vendió a un rey un traje invisible que solamente podían ver los sabios, ocurre que este rey consumidor es burlado por una publicidad engañosa y por una mentalidad objetivamente nefasta para garantizar el libre funcionamiento del mercado. Entonces, cuidemos al rey, y recordemos al niño que le dijo que andaba desnudo.

Lo que tratamos de hacer ver es que un consumidor sabio, un consumidor que debe aprender de la experiencia de la economía de mercado, también necesita que el Estado oriente y resguarde sus derechos.

A mi juicio, aquí hay dos concepciones doctrinarias en juego: la promovida por todos los comerciantes, el Instituto Libertad y algunos Senadores de Derecha, según la cual se debe mantener sólo el esquema punitivo y, para ello, la actual legislación ya es suficiente; y la que recoge las normas internacionales propuestas por Naciones Unidas —en las cuales se inserta el proyecto en estudio y que son parte de la experiencia aplicada en América Latina y en los países desarrollados— referidas al factor preventivo. Entonces, nuestro deseo es que no haya necesidad de recurrir repetidamente a los tribunales, porque, si existen mecanismos de prevención apropiados, se evita sobrecargarlos de trabajo, y sólo se acuda a ellos ante fraudes u otros engaños tipificados en los cuerpos legales vigentes.

Resulta paradójico, a mi modo de ver, que ciertos alegatos sobre el derecho y la libertad de las personas terminen afirmando — como señalan algunos informes— que lo que debe decirse al consumidor es que tiene derecho a equivocarse y que ésa sería la mejor manifestación de su libertad. Sí, todos, en el uso de nuestra libertad, podemos equivocarnos, pero en estas materias, como establece la Constitución y como enseña la doctrina cristiana, el Estado —promotor del bien común— tiene el deber de velar por la comunidad y resguardarla.

Creo que la iniciativa no es intervencionista ni

DISCUSIÓN SALA

estadista, y sólo busca consagrar mejores reglas para la sociedad. Por lo tanto, me parece pertinente votar a favor de ella, lo que hago en este momento.

Voto que sí.

El señor HORVATH.— Señor Presidente, la verdad es que el mercado no sólo tiene que ser libre, sino que también informado y las distintas acciones deben ser ejercidas en forma responsable. Considero que el proyecto no solamente busca velar por el derecho de los consumidores, sino que además —como se observa en varios de sus artículos— por el de los proveedores y prestadores de servicios. El desafío de este mercado, por decirlo en términos economicistas, es internalizar cada vez más las externalidades.

Si verificamos que el consumo se desenvuelve en un medio bastante saturado por la propaganda, por las distintas variedades de productos que se ofrecen —muchas veces disfrazados— y por una suerte de publicidad subliminal, obviamente, y con mayor razón, es necesario legislar en esta materia.

Las soluciones, sin embargo, no solamente vienen por el lado de la legislación o de la reglamentación, sino más bien por el de la educación y la cultura.

También llama la atención el tratamiento dado al proyecto y las diferencias producidas entre la Cámara y el Senado. En verdad, echamos de menos algunos elementos de avance contenidos en la iniciativa de la otra rama del Parlamento, como el Fondo de Promoción del Consumidor, o como el TÍTULO III, Párrafo IV, tocante a la prestación de servicios, que establecía que los servicios técnicos, los prestadores de servicios y los artesanos podrían enajenar las especies entregadas a reparación cuando no sean retiradas dentro de cierto plazo mediante una subasta pública, previa notificación al interesado, pagándose, con sus resultas, el servicio de bodegaje correspondiente y restituyendo el saldo al dueño de las especies subastadas. En cambio, el texto propuesto por el Senado señala que se entenderán abandonadas en favor del proveedor todas las especies no retiradas en un plazo determinado. No olvidemos que esas especies no sólo serían refrigeradores o televisores, sino que podrían ser autos, aviones o, incluso, barcos.

Creo que en ese sentido el proyecto merece algunas indicaciones adicionales para perfeccionarlo. Sin embargo, con los antecedentes que he señalado, voto a favor.

El señor HUERTA.— Señor Presidente, apruebo en general el proyecto con la esperanza de que, por la vía de las indicaciones, se perfeccionen algunas de sus normas.

El señor MATTA.— Señor Presidente, aunque estoy pareado con el Senador señor Larraín, puedo pronunciarme afirmativamente, por entender que se trata de un proyecto cuya aprobación requiere quórum de ley orgánica constitucional.

Por lo tanto, voto que sí.

El señor MUÑOZ BARRA.— Señor Presidente, hago la salvedad de que me encuentro pareado con el Senador señor Sinclair, pero, por las razones señaladas por el Honorable señor Matta, estoy en condiciones de votar favorablemente la iniciativa.

DISCUSIÓN SALA

El señor OTERO.— Señor Presidente, cuando el Honorable señor Fernández señaló que era difícil entender el debate, por cuanto hay normativa vigente, decía una verdad. Pero hay que complementarla, debido a que este proyecto nos permite formularle indicaciones para mejorarla. Si no existiera esta iniciativa, se mantendría la ley actual, tal como está. Sin embargo, en mi opinión, indiscutiblemente, ella necesita ser perfeccionada.

En la Sala se ha señalado que fijar estas reglas del juego puede afectar la libertad contractual y comercial. Pienso que no es así, y que establecer reglas claras sólo significa que la gente deberá respetarlas, y quien no lo haga, tendrá que recibir la sanción adecuada.

En cuanto a la materia de libre comercio, tiene razón en su planteamiento el Senador señor Errázuriz cuando señala que debe perfeccionarse un organismo del Estado destinado a resguardarlo. Ello es efectivo, pero también lo es que la libre competencia, en muchos casos, no salvaguarda los intereses del consumidor de menores recursos y de menor cultura.

No se nos puede comparar con países europeos, en los cuales la cultura de su gente es mayor que la nuestra y tienen muchos más años de experiencia en cuanto a defender sus legítimos derechos. Lamentablemente, en Chile no estamos habituados a defender nuestros derechos. Nunca ejercemos el derecho, ni tampoco lo reclamamos. somos pasivos. Y eso no lo arreglará una ley. En ese aspecto tiene razón el Honorable señor Prat.

Pero también es cierto que en nuestro país se hace escuela de la llamada "inteligencia chilena" o "viveza chilena", que es, precisamente, aprovecharse de la buena fe de otros. Y no es raro, por ejemplo, el kilo de 900 gramos, el metro de 90 centímetros o el taxi que con una maniobra de palanca cobra tarifa nocturna durante el día. Nadie piensa que eso es antiético y doloso. Y si alguien reclamara utilizando esos argumentos, se diría que se les falta el respeto a estas personas que ejercen una actividad tan honorable como es el comercio o conducir un taxi. Sin embargo, esos fenómenos se producen.

Por consiguiente, debe haber una legislación, un medio o una forma, que permita a la gente defender efectivamente sus derechos.

Es más, señor Presidente, hoy día vemos cómo se ha cambiado la naturaleza y finalidad de instrumentos mercantiles para acomodarlos al "desarrollo del comercio", lo que de hecho significa modificar la legislación que los rige. Este es el caso del cheque. Hoy se vende con cheques a fecha, lo que jurídicamente no es posible ya que éstos no existen. Y si alguien propone una normativa al respecto, se dirá que hay normativa vigente y que ésta no contempla el cheque a fecha. Sin embargo, en "El Mercurio" se ofrecen a la venta toda clase de bienes y servicios —lo que uno quiera—, con cheques a 30, 60, 90 o 120 días. ¿Qué ha ocurrido? Se ha cambiado la garantía económica por la garantía de la libertad personal. Porque, en el fondo, se trata de una prisión por deudas.

Cuando hablamos de la legislación vigente, es evidente

DISCUSIÓN SALA

que existe y cubre muchos campos. Pero todos los días estamos viendo en el Senado cómo es necesario ir perfeccionándola y modificándola para que apunte al logro de lo que deseamos.

Votaré favorablemente esta iniciativa, no por creer que deben aumentarse restricciones o sanciones, sino porque hay que establecer parámetros muy claros sobre las conductas y responsabilidades. Y, al mismo tiempo, porque estimo que debe mirarse muy detenidamente el interés de la persona de bajo nivel cultural y de menor capacidad económica, que muchísimas veces resulta injustamente perjudicada, ya que no existen normas que la protejan efectivamente.

Dejo constancia, señor Presidente, de que participo plenamente de lo planteado por el Honorable señor Prat y otros señores Senadores, en cuanto a que las leyes no modifican la idiosincrasia de los pueblos. Y el chileno, si realmente quiere ser defendido, debe partir por ejercer sus derechos. Nosotros reclamamos, pero no los ejercemos. Hay leyes que nos dan derechos y seguiremos promulgando normativas en ese sentido. Pero mientras no exista una cultura ciudadana en orden a hacerlas efectivas, todo el esfuerzo legislativo será en vano.

Voto a favor del proyecto.

El señor PRAT.— Señor Presidente, quiero justificar mi voto refiriéndome a lo expresado por el señor Senador que me antecedió en el uso de la palabra.

Pienso que la razón fundamental que impide que en Chile los ciudadanos conozcan las leyes que protegen sus derechos, se debe a que se legisla demasiado rápido y en forma abundante.

Recordemos que, a comienzos de año, el Presidente de la República celebró que en 1994 hayamos despachado 200 proyectos. Eso significa que los ciudadanos, por cada día hábil, deberían conocer una nueva ley. Eso muestra por qué los chilenos se desinteresan por la legislación.

Lo grave es cuando este mal también llega a los señores Parlamentarios. De los argumentos formulados esta tarde, se desprende un serio desconocimiento de la ley vigente. No quiero decir que estoy disparando a la bandada, porque éste es un tema que ya ha traído demasiada polémica en la vida política nacional. Sin embargo, de la lectura de la Versión Taquigráfica de esta sesión, se desprenderá cabalmente cómo muchos planteamientos demuestran un fuerte desconocimiento de la legislación actual. Y eso no se da sólo en este proyecto. Si analizáramos las mociones presentadas en las dos legislaturas de este último período, observaríamos que muchas se refieren a leyes ya existentes.

Por consiguiente, sería deseable incluir en la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional una norma que estableciera que no podrá aceptarse a trámite legislativo ninguna disposición que sea repetitiva de alguna ya existente. Y, además, debiera facultarse a Su Excelencia el Presidente de la República para que, después de cada legislatura, refunda los textos referidos a una misma materia. De esta manera se avanzaría en orden a que los Parlamentarios y el Ejecutivo se preocuparan de analizar cuál es la legislación sobre cada tema, antes de proponer algo al respecto. Así habría

DISCUSIÓN SALA

menos leyes y los ciudadanos tendrían acceso a conocer cuáles son las disposiciones que protegen sus derechos. De lo contrario, seguiremos legislando en torno a sensibilidades. Por ejemplo, hemos despachado una normativa sobre protección del medio ambiente, pero como es una sensibilidad muy latente, auguro que muy pronto —seguramente en el inicio de un nuevo Gobierno— tendremos un nuevo proyecto que pretenderá refundar toda la legislación sobre esa materia.

Por eso, estimo que está es una forma muy perniciosa de legislar. Los aspectos que podrían ser considerados perfeccionamientos de la legislación actual son mínimos e, incluso, no debieron incluirse en este proyecto, sino —como señalé ayer—, en el Código Orgánico de Tribunales, como es el establecer la innecesariedad de ser representado a través de un abogado en las demandas, y quizás, también, disponer la oralidad en los juicios de este tipo. Además, como dijo un señor Senador, se podría facilitar, a través de un proyecto que ya aprobó el Senado y que ahora está en la Cámara de Diputados, la asociación no sólo de los consumidores, sino de todos los chilenos que en torno a un fin común lo quieran hacer.

Por consiguiente, esta iniciativa en sí, por el método que envuelve y por el poco aporte que hace a la ley general vigente, despierta mi abstención.

Me abstengo.

El señor RUIZ (don José).— Señor Presidente, en forma muy breve diré ante todo que el proyecto en debate obedece a una necesidad.

En la Sala se ha planteado muy claramente, hoy día, que existe un manifiesto abuso de los que proveen diversos artículos contra quienes los utilizan o adquieren. Por lo tanto, se requiere que alguien salga en defensa de los que no tienen cómo protegerse. Y no debemos temer que por vía de la ley se coarte la libertad. Cuando la ley es realmente pareja para todos, no hay por qué tener ese temor. Si realmente la coartara —como sostienen algunos—, tendríamos que eliminar toda la legislación, con lo cual caeríamos en la "ley de la selva"; cada uno haría lo que quisiera y, obviamente, se impondrían los más fuertes.

La legislación tiene como sentido fundamental proteger al más débil; eso es lo que hace la ley. La libertad oprime en la relación entre el fuerte y el débil, y, por tanto, las normas son necesarias.

A quienes piden desregular todo por creer que la legislación está de más, les diría que, de seguir tal criterio, caeríamos en un caos, en lo contrario de una sociedad organizada. Precisamente, la finalidad de la ley es ordenar la sociedad.

Ahora, comparto lo que han dicho muchos señores Senadores: es probable que la presente iniciativa requiera de perfeccionamientos, pero no cabe duda alguna de que es correcta y oportuna. Y, por lo demás, nuestro papel en el Parlamento es perfeccionarla.

Por las razones dadas, voto a favor.

El señor SIEBERT.— Señor Presidente, en lo personal pienso que la ley N° 18.223 vigente, establece normas adecuadas de protección al consumidor.

DISCUSIÓN SALA

Tal vez habría que haberla precisado y perfeccionado para mejorar el funcionamiento de este mercado que —se dice— es tan imperfecto y carente de competencia. Al parecer, existe falta de voluntad o temor de realizar esa tarea mediante disposiciones administrativas. No obstante, elaborar nuevas y extensas normativas como la actualmente en estudio —felizmente bastante mejorada en relación a como se presentó inicialmente— abre un amplio campo a problemas de interpretación diversa, aumenta determinados costos y produce incertidumbre en la actividad comercial.

En mi opinión, con la ley en estudio estamos limitando el acceso al mercado y restringiendo la oferta y la demanda, que constituyen la real y efectiva defensa del consumidor. Ello, porque permite que los oferentes compitan entre sí por entregar mejor calidad a menor precio. A mi juicio, estamos legislando en contra de los derechos de los consumidores.

Por tales razones, de aprobarse la iniciativa — como es posible vislumbrar a la luz de las votaciones—, debería fijarse un plazo muy amplio para la presentación de indicaciones, no inferior a 30 ó 60 días, a fin de que el Gobierno, los partidos políticos y los representantes de esos 13 millones de chilenos que son los consumidores, los verdaderos afectados por la restricción que se está imponiendo a su libertad de participar en el mercado, puedan ilustrarse detalladamente y aportar —en especial, los consumidores— los mejoramientos que quepa introducirle. Me parece que de esa manera, sobre la base de las experiencias de esos 13 millones de chilenos, estaríamos en condiciones de contribuir al mejoramiento real del mercado.

Por ahora, me pliego a los planteamientos expresados por el Senador señor Prat y me abstengo.

El señor VALDES (Presidente).— Terminada la votación.

• *-Se aprueba en general el proyecto (30 votos por la afirmativa y 4 abstenciones).*

Votaron por la afirmativa los señores Alessandri, Bitar, Calderón, Cooper, Díaz, Errázuriz, Feliú, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Horvath, Huerta, Larre, Lavandero, Letelier, Martín, Matta, Muñoz Barra, Núñez, Ominami, Otero, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Thayer, Urenda, Valdés, Zal-dívar (don Adolfo) y Zaldívar (don Andrés).

Se abstuvieron los señores Diez, Fernández, Prat y Siebert.

El señor VALDES (Presidente).— Corresponde ahora fijar plazo para la presentación de indicaciones al proyecto. El Senador señor Siebert propuso acordar uno extenso, a fin de tener oportunidad de estudiarlo debidamente y de dar al Ejecutivo y a los consumidores la oportunidad de hacer aportes...

El señor DIEZ.— Y a los institutos nuestros, que deben analizar esta materia.

DISCUSIÓN SALA

El señor VALDES (Presidente).— Si no hubiere oposición, se acordaría el término de 30 días. Es decir, las indicaciones podrían ser recibidas hasta el 5 de mayo, a las 12.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

2.4. Segundo Informe Comisión Economía.

Senado. Fecha 22 de agosto, 1995. Cuenta en Sesión 28, Legislatura 332.

**BOLETÍN N° 446-03
SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN
ECONOMÍA, recaído en el proyecto de ley,
en segundo trámite constitucional, relativo
a los derechos de los consumidores y que
deroga diversas disposiciones legales sobre
la materia.**

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de presentaros su segundo informe sobre el proyecto de ley de la referencia, iniciado en un Mensaje de S. E. el Presidente de la República, calificado como de "simple urgencia".

Además de los integrantes de la Comisión, asistió a algunas de las sesiones en que se discutieron las indicaciones formuladas al proyecto en informe, el H. Senador señor Antonio Horvath Kiss.

Asimismo, concurrieron el señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Fernández Fredes, el Subdirector del mismo Servicio, don Tomás Monsalve Manríquez y el señor Asesor Jurídico del Ministerio de Economía, don Luis Sánchez Castellón.

Se hace presente, que el artículo 34 del texto que os proponemos, que corresponde al artículo 35 del texto aprobado en el primer informe, en cuanto dice relación con atribuciones de los Tribunales de Justicia, es materia de ley orgánica constitucional y debe ser aprobado con quórum especial, en conformidad con lo preceptuado por el artículo 74, en relación con el artículo 63, inciso segundo, de la Constitución Política de la República.

Dejamos constancia de las siguientes materias, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado:

I.- No fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones los artículos: 22, 24, 30, 37, 40, 43, 44 y 2^o transitorio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

II.- Indicaciones aprobadas: N°s. 3, 7, 8, 10, 21, 22, 31, 33, 34, 35, 36, 46, 47, 53, 54, 55, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 70, 71, 72, 78, 82, 83, 84, 86, 90, 97, 98, 100, 105, 106, 109, 110, 111, 113, 114, 118, 121, 130, 134, 156, 157, 160, 167, 168, 170 y 175.

III.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: N°s. 9 bis, 14, 29, 44, 45, 94, 95, 96, 120, 124, 125, 126, 126 bis, 136, 137, 139, 150, 166, 169 y 176.

IV.- Indicaciones rechazadas: N°s. 1, 2, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 25, 25a, 25b, 25c, 25d, 25e, 25f, 25g, 25h, 25i, 25j, 25k, 25l, 26, 27, 28, 30, 32, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 48, 49, 50, 51, 52, 56, 57, 58, 62, 66, 67, 68, 69, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 85, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 99, 102, 103, 104, 107, 108, 108 bis, 112, 115, 116, 117, 117a, 117b, 117c, 119, 122, 123, 127, 128, 129, 131, 132, 133, 135, 138, 140, 142, 143, 144, 145, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 154 bis, 155, 158, 158a, 158b, 158c, 158d, 158e, 158f, 159, 159a, 159b, 159c, 159d, 159e, 161, 162, 163, 164, 165, 165a, 165b, 165c, 165d, 165e, 165f, 172, 173, 173a, 173b, 173c, 173d y 174.

V.- Indicaciones retiradas: N°s. 101, 141 y 171

VI.- Indicaciones declaradas inadmisibles: N°s. 24, 146, 147 y 174 bis.

DISCUSIÓN PARTICULAR**Artículo 1º**

Este artículo señala que el objeto de la ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Además de lo anterior define, en ocho numerales y para efectos de esta ley, lo que debe entenderse por consumidores, proveedores, información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión, promociones y oferta.

La indicación N°1, del H. Senador señor Romero sustituye el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 1º.- La presente ley tiene

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y del proveedor, y señalar el procedimiento aplicable a estas materias."

El H. Senador Romero explicó que la definición de proveedor no es sólo respecto del industrial o del que fabrica o importa el bien sino que también comprende al que comercializa el bien y, además, la idea es dejar establecido que existen en la ley obligaciones tanto del proveedor como del consumidor y, en ese sentido, a su juicio se justifica la indicación presentada.

A su vez, el representante del Ejecutivo manifestó que prefería la redacción aprobada en el primer informe, porque el incorporar la idea de infracciones cometidas en perjuicio del proveedor es un elemento que lleva a confundir el objetivo de la ley, que no es normar o establecer derechos atingentes a los proveedores; y, además, en el proyecto sólo existen derechos en favor del proveedor, pero no infracciones en favor del mismo.

El H. Senador señor Prat indicó que en su opinión la ley no es exhaustiva en tratar los derechos del proveedor, como si lo es al tratar los derechos del consumidor, y establecer en su primer artículo que norma también las infracciones en favor del proveedor, podría inducir a equívocos, por lo que prefiere la redacción del artículo aprobado en el primer informe de la Comisión.

Puesta en votación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar, Prat y Zaldívar, el voto a favor del H. Senador señor Romero y la abstención de la H. Senadora señora Feliú.

Nº 5

La indicación Nº 2, de la H. Senadora señora Feliú, reemplaza en este numeral la palabra "ilustrar" por "informar".

Al respecto la Comisión tuvo presente que el Diccionario de la Real Academia señala que "ilustrar" en su primera acepción es "dar a luz y L entendimiento"; en una segunda acepción es "aclarar va punto o materia con palabra o imágenes o de otro modo"; en su tercera acepción es "adornar un impreso con láminas o grabados alusivos al texto", en una cuarta acepción "hacer ilustre a una persona o cosa", en su quinta acepción "instruir, civilizar" y en una sexta, en un sentido teológico, "alumbrar Dios interiormente a la creatura con luz sobrenatural".

A su vez, el término "informar" en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua significa en una primera acepción "enterar, dar noticia de una cosa, cosa", segunda acepción "formar o perfeccionar a una por medio de la instrucción y buena crianza"; tercera acepción "dar forma substancial a una cosa"; cuarta acepción "dictaminar un cuerpo consultivo, un funcionario o cualquier persona perita, en asunto de su

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

respectiva competencia", y en una quinta acepción "hablar en estrados los fiscales y los abogados".

Puesta en votación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar, Prat y Zaldívar y el voto a favor de la H. Senadora señora Feliú.

Nº 8

La indicación Nº3 de S.E. el Presidente de la República, sustituye en este numeral la conjunción "y" que figura entre "bienes" y "servicios" por la disyuntiva "o".

Puesta en votación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar.

ARTICULO 2º

Este artículo, en su primer inciso, dispone que sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

En su inciso segundo hace también aplicable esta normativa a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Finalmente, su inciso tercero establece que las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

La indicación Nº 4 de S.E. el Presidente de la República, reemplaza el inciso segundo por el siguiente:

"También serán aplicables las normas del presente ordenamiento a la comercialización de sepulcros o sepulturas y a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados , continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) expresó que el sentido de la indicación debe buscarse en sí misma y también en la redacción del inciso final nuevo, que por la indicación número 6 se pretende incorporar en este artículo 2°. Esto es, el alcance supletorio que tendrían las normas de esta ley respecto de las materias reguladas por leyes especiales.

Continuó diciendo, que en esta Comisión de Economía se señaló que los derechos del adquirente de una vivienda nueva y su correspondiente tutela frente a defectos estructurales o fallas esenciales de la construcción, estaba siendo materia de otra iniciativa de ley, en trámite parlamentario actual, que busca reformar la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que concede un plazo para ejercitar el derecho a reparación respecto de los deterioros o deficiencias esenciales de la vivienda. Además que establece la responsabilidad indemnizatoria de la empresa constructora o inmobiliaria.

Agregó que, en todo caso, es importante que en este proyecto de ley sobre consumidores, con un alcance supletorio respecto de normas específicas en cuanto a las relaciones entre proveedores y consumidores, aparezca expresamente que les será aplicable, por constituir un área de actividad económica y comercial donde suelen presentarse problemas de envergadura para los adquirentes y donde resulta muy significativo que éstos puedan invocar algunos derechos previstos en el proyecto sobre consumidores y que pudieran no estar regulados en términos análogos en la otra iniciativa de ley.

Los miembros presentes de la Comisión estimaron que la indicación lleva a revivir una discusión extensa y prolongada, ya efectuada en el primer informe, por lo que decidieron poner de inmediato en votación la indicación.

Puesta en votación la indicación Nº 4 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar.

La indicación Nº5 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agrega al inciso final, del artículo 2² en discusión, en punto seguido, la siguiente oración:

"Quedarán asimismo comprendidos en las disposiciones de esta ley, los servicios de cobranzas de los créditos convenidos para pagar los precios de los actos mercantiles descritos en el inciso primero de este artículo, aun

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

cuando dichas operaciones financieras se hubiesen celebrado de una forma independiente del acto al que acceden."

Puesta en votación esta indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar. Sin perjuicio de lo resuelto vuestra Comisión acordó dejar constancia que el anterior rechazo no era a la idea contenida en la indicación, la cual era susceptible de considerarse, sino que en razón de estimar que dicha norma era más propia de integrar una ley como la que regula las operaciones de crédito de dinero y no la del proyecto de ley en informe.

La indicación N° 6 de S.E. el Presidente de la República, agrega, al artículo 2^o en comento, los siguientes incisos nuevos:

"No será aplicable el presente ordenamiento a los servicios profesionales que se presten directamente por un profesional liberal, sin mediar contratación de los mismos a través de una empresa.

Respecto de las materias reguladas por leyes especiales, las disposiciones de la presente ley sólo se aplicarán en forma supletoria."

Vuestra Comisión acordó tratar en forma separada los incisos que contempla la indicación, considerando el segundo de ellos al tratar las indicaciones 7 y 8.

El Director del Sernac señaló que el sentido de la indicación es sustituir lo establecido en el inciso tercero del artículo 2^o aprobado en el primer informe, porque el juez al momento de aplicar la norma va a necesitar definir las palabras proveedor y consumidor. Lo que se buscó en dicha redacción -del inciso tercero- es excluir al servicio profesional liberal prestado directamente. En cuanto a los proveedores prestadores de servicios profesionales, que tengan el carácter de empresas, por ejemplo, las clínicas de salud, deben quedar reguladas por la ley de los consumidores.

Respecto del primer inciso los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero dejaron constancia que, a su juicio, la norma a que se refiere esta indicación no es necesaria, ya que su idea se encontraría contenida en el inciso tercero del artículo 2^o del proyecto aprobado en general y, además, se puede inferir del contexto general del proyecto. Recordaron que incluso con las normas de la actual

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

ley 18.223 han existido pronunciamientos de los tribunales superiores de justicia que han acogido planteamientos de este tipo.

Puesto en votación el primer inciso de la indicación número 6, fue rechazado por tres votos en contra, contando con un voto a favor. Los votos en contra correspondieron a los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero. El voto favorable correspondió al H. Senador señor Zaldívar don Adolfo.

Las indicaciones N°7 de la H. Senadora señora Feliú, y N°8 del H. Senador señor Romero, de idéntico tenor, y referidas a la misma materia tratada por la indicación número 6, en su inciso segundo, agregan el siguiente inciso final:

"Con todo las normas de esta 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."

El Director del Sernac expresó que el inciso segundo de la indicación del Ejecutivo se explica, porque es obvio que la ley del consumidor no pretende aplicarse a aquellas actividades de prestación de servicios o de producción o comercialización de bienes que tengan un estatuto legal propio, pero existen materias reguladas por la normativa de los consumidores que no lo están en leyes especiales, por ejemplo, la publicidad engañosa.

A su vez, la H. Senadora Feliú señaló que en este punto lo importante es determinar qué constituye la aplicación supletoria de las normas de los consumidores, porque ello importaría la aplicación material, efectuada por el intérprete, de todas aquellas disposiciones legales que no están en el sistema concreto, produciendo una distorsión, ya que lo supletorio entra a resolver materias no regladas.

Puesto en votación, el inciso segundo de la indicación número 6, fue rechazado por tres votos, de los H. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero. Votó a favor el H. Senador señor Zaldívar don Adolfo.

Puestas en votación, las indicaciones números 7 y 8 se produjo un empate. Votaron a favor los HH. Senadores señora Feliú y señor Romero. Votaron en contra los HH. Senadores señores Prat y Zaldívar. Repetida inmediatamente la votación se volvió a repetir igual empate, por lo que la resolución de esta indicación

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

quedó para la sesión siguiente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 182 del Reglamento de la Corporación.

En la sesión siguiente volvieron a colocarse en votación las indicaciones 7 y 8 y se aprobaron con los votos a favor de los HH. Senadores 13 señores Larre, Prat y Romero, el voto en contra del H. Senador señor Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar.

Sin perjuicio de lo recién expuesto, a Comisión acordó por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señores Bitar, Larre, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo reabrir el debate acerca de la disposición contenida en esta indicación para agregar al final de la indicación recién aprobada, la expresión "salvo en las materias que estas últimas no prevean".

El Director del Sernac intervino para destacar, a modo de ejemplo, que en materia de publicidad engañosa, las leyes especiales de servicios eléctricos o de servicios bancarios no contienen disposiciones especiales sobre publicidad. La lógica indica que debería aplicarse lo dispuesto en este proyecto de ley. Sólo así se explica que, más adelante, a propósito de las infracciones se contemplen normas para sancionar la paralización o suspensión injustificada de servicios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono y gas, todos los cuales tienen estatutos propios que regulan los aspectos técnicos de la actividad.

La H. Senadora señora Feliú indicó que debe procurarse la eficacia de la legislación en esta materia, esto es la población debe saber cual es la normativa aplicable. La idea no puede consistir en que cada empresario tenga un equipo de juristas para los efectos de conocer la legislación que rige.

Planteó, seguidamente, que la aplicación supletoria siempre genera problemas, 14 llevando, incluso, a la indefinición respecto a las normas que deben aplicarse.

Puesto en votación, vuestra Comisión acordó agregar la referida frase con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Prat y Romero y el voto en contra de la H. Senadora señora Feliú.

La indicación N°9 de los HH. Senadores señores Díaz y Lavandero, para agregar, al ya aludido artículo 2º, el siguiente inciso, nuevo:

"En todo caso, prevalecerán sobre esta ley las disposiciones contenidas en leyes especiales, que versen sobre la misma materia.".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo en consideración a la aprobación de una indicación anterior que regula esta misma materia.

ARTICULO 3º

Este artículo establece los derechos y deberes básicos del consumidor, señalando en 5 literales que tendrá derecho a la libre elección del bien o servicio; a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, a tener seguridad en el consumo de bienes o servicios, a la protección de la salud, a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso incumplimiento a lo dispuesto en esta ley y a la educación para un consumo responsable.

A su vez, los consumidores tendrán el deber de informarse responsablemente acerca de los bienes y servicios que les ofrezcan, a evitar los riesgos que puedan afectarles; para accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y para celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

La indicación Nº 9 bis, del H. Senador señor Horvath, intercala en la letra b), después de las palabras "condiciones de contratación", las siguientes frases: "el que los bienes señalen si dañan al medio ambiente en su proceso de elaboración, por si mismos, en su utilización y en qué condiciones, según lo establece la ley Nº 19.300 y sus reglamentos correspondientes, y si son o no reciclables o utilizables".

El H. Senador señor Romero expresó que su juicio, era mejor la letra d) de este revestía importancia considerar en esta iniciativa normas relativas a la protección medio ambiental, sin perjuicio de indicar que, considerar esta materia en artículo, con otra redacción.

El H. Senador señor Prat señaló que, no obstante ser partidario de la preservación del medio ambiente, en su opinión, era preferible incorporar normas de este tipo directamente en la legislación ambiental y no en leyes referidas a otras materias, como la que se encuentra en estudio.

Durante el debate la Comisión estimó aconsejable considerar la idea contenida en la indicación, con la salvedad efectuada por el H. Senador señor Romero, en el sentido de que se incorporara en la letra d) del artículo 3º a través de intercalar en dicha letra la expresión "y el medio ambiente" a continuación de la frase "protección de la salud".

Puesta en votación la indicación Nº 9 bis fue aprobada con modificaciones, en la forma indicada, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Larre y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

TITULO II**Párrafo I****ARTICULO 4º**

Este artículo dispone que los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

La indicación Nº 10 del H. Senador señor Prat, suprime este artículo.

El H. Senador señor Prat expresó su convicción permanente de no considerar incapaces a los que no lo son y los consumidores mayores de edad son, en su opinión, perfectamente capaces.

Agregó que el artículo 4º aprobado en el primer informe concreta una suerte de dirigismo e intromisión del Estado a través de la ley en las decisiones de las personas y por ello decidió presentar la indicación que suprime esta disposición.

A continuación el senador Adolfo Saldivar; don Adolfo manifestó que en una sociedad de consumo, prácticamente se les hace renunciar, a los consumidores, sus derechos y de ello no se percatan. La irrenunciabilidad plasmada en el artículo 4º; tiene las actividades como objetivo darle velocidad a comerciales.

A su vez, el H. Senador señor Bitar señaló que en todo ordenamiento jurídico hay un conjunto de derechos a través de los cuales la sociedad va resguardando a las personas, independientemente de lo que éstas opinen.

Continuó diciendo que en el caso de los consumidores existen una serie de derechos irrenunciables, como son el poder elegir libremente un bien, el poder informarse, la seguridad en el consumo de los bienes, que se les indemnice o repare si éste o no son adecuados, que se les eduque. Probablemente agregó, los ciudadanos no los utilicen, pero existen en el ordenamiento jurídico y están a su disposición.

Finalmente expresó que entendía este artículo como un principio ordenador de la convivencia.

las actividades como objetivo darle velocidad a comerciales.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Asesor Jurídico del Ministerio de Economía señaló que la irrenunciabilidad no es absoluta, porque debe entenderse que la parte renunciante tiene conocimiento de su acto de renunciar ella no es anticipada.

Agregó que en la sociedad de consumo la velocidad de las transacciones comerciales hace casi imposible la negociación directa entre el proveedor y el consumidor, ya que si fuere directa se detendría el flujo comercial. A ello se suman nuevas formas de comerciar los bienes y servicios a través de medios electrónicos, constituyendo de este modo la venta a distancia, donde no existe contacto físico entre el consumidor y el proveedor ni entre el comprador y el bien elegido.

El problema derivado de la irrenunciabilidad establecida en el artículo 4º se relaciona con las características del mercado moderno ; con el que existirá en el siglo próximo.

Seguidamente, el H. Senador señor Romero, señaló que lo esencial en esta discusión es establecer la no validez de las cláusulas generales de exoneración anticipada, porque debe evitarse que, a través de cualquier subterfugio -una disposición no conocida o imposible de conocer por la gran masa de consumidores- se libere de responsabilidad a quienes tienen la obligación de responder frente a una determinada situación en el ámbito del comercio.

Señaló, también, que, en todo caso, la irrenunciabilidad de los derechos no refleja la idea expresada anteriormente, debiendo reemplazarse el texto del artículo 4º por uno que estableciera el nulo valor de las llamadas cláusulas generales de exoneración anticipada de responsabilidad, redacción que en definitiva acotaría la idea central, porque no es aceptable la excesiva amplitud de lo establecido en el contenido actual de dicha disposición.

El Director Nacional del Sernac explicó que la lógica más elemental lleva a exigir la irrenunciabilidad anticipada, porque lo que se quiere es excluir la posibilidad de renuncia en el contrato; pero después de surgido el problema se podrá renunciar, puesto que la transacción, por esencia, es la concesión recíproca de las partes en la búsqueda de una solución.

Continuó diciendo, que los derechos a resarcimiento y a la seguridad de los productores constituyen una materia de interés público, por lo que no puede existir engaño o atentado a la buena fe por le vía de obligar a renunciar anticipadamente a dichas-garantías.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú, señaló que la regla general está contenida en el artículo 12 del Código Civil, que reconoce el derecho de las personas a renunciar o a pactar libremente, y el sentido de la prohibición de renuncia a que alude esta norma, esté referido a aquello en que está comprometido el interés de la sociedad toda, lo que cabría considerar es si en este caso es así o no. Indicó que, en su opinión, la situación que se plantea en esta norma no es de aquellas que comprometan el interés de toda la sociedad.

El H. Senador señor Gazmuri expresó que estimaba necesario mantener el artículo en los términos aprobados en el primer informe, porque la irrenunciabilidad se relaciona con el tipo de contrato a celebrar, esto es, con los contratos de adhesión donde las opciones son menores.

Puesta en votación la indicación N° 10, se aprobó con los votos a favor de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el voto en contra del H. Senador señor Gazmuri.

ARTICULO 5º

Este artículo dispone que las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.

Establece, además, en su inciso segundo que dichas organizaciones sólo podrán ejercer funciones de:

Difusión de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

Información, orientación y educación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y el otorgamiento de asesoría cuando la requieran;

Estudio y proposición de medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y para efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.

Promoción del diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Las indicaciones N^{os}. 11, 12 y 13 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper, y Thayer, respectivamente, suprimen este artículo.

La indicación N^o 14 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, reemplaza su inciso primero por el siguiente:

"Artículo 5^o.- Para gozar de personalidad jurídica, las asociaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, podrán constituirse como organizaciones comunitarias funcionales, en conformidad a las disposiciones de la ley N^o18.893, o como corporaciones o fundaciones, con arreglo al Título XXXIII del Libro I del Código Civil."

letra c)

La indicación N^o 15 de S.E. el Presidente de la República, sustituye en esta letra c), la expresión "y" por un punto y coma (;).

La indicación N^o 16 de S.E. el Presidente de la República, intercala la siguiente letra d), nueva:

"d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de los mismos, de la organización como tal o de los intereses generales de los consumidores, y".

La indicación N^o 17 del H. Senador señor Otero, agrega la siguiente letra e), nueva:

"e) Estas organizaciones podrán deducir las acciones que la presente ley otorga al consumidor, cuando habitualmente un determinado proveedor infrinja las normas de la presente ley."

La H. Senadora señora Feliú señaló que el problema, en esencia, a que se refieren estas indicaciones es el relativo a si la ley de los consumidores debe tratar especialmente la forma en que se constituyen las asociaciones de consumidores o si el sistema de asociación de consumidores queda comprendido en las reglas generales de nuestro ordenamiento jurídico.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El señor Director del Sernac señaló que se estimaba conveniente que haya reglas propias para las asociaciones de consumidores, para que ellas puedan desempeñar a cabalidad el sentido propio que se les atribuye universalmente, cual es el de difundir el conocimiento de los derechos de los consumidores, informarlos, orientarlos, entablar diálogos con los proveedores e incluso buscar soluciones a los problemas que puedan surgir. Para todo lo anterior considera imprescindible que estas asociaciones mantengan una plena independencia y por ello considera un buen procedimiento que su constitución y funciones se encuentren en esta ley.

El H. Senador señor Prat señaló que, en su opinión, era preferible que la organización y funciones de estas organizaciones quedaran en la normativa general.

El H. Senador señor Gazmuri manifestó que en la legislación chilena, para muchas organizaciones sociales, existe una regulación propia, en cada texto legal, por lo que hay coherencia entre el artículo 5^º propuesto y las normas constitucionales pertinentes.

El H. Senador señor Romero reflexionó acerca de los objetivos que deben tener estas organizaciones, y en ese sentido creía conveniente decidir si es conveniente fijarles los objetivos en esta ley y si la decisión era afirmativa, creía conveniente colocar normas al respecto en esta ley. En caso contrario él estimaba que bastaban las reglas generales y, en esa virtud, estimaría más conveniente que el artículo 5^º quedara tal como se ha estructurado.

En lo relativo al financiamiento de las organizaciones de consumidores, los representantes del Ejecutivo plantearon que la experiencia internacional indica que estas asociaciones se financian con los servicios que prestan a la comunidad. Dichos servicios son de asistencia jurídica, de información y la venta de libros o revistas. A modo de ejemplo se refirieron a la "Consumers Unión" de Estados Unidos de Norteamérica, que vende una revista que es el "Consumer Report", que tiene un tiraje de 5.000.000 millones de ejemplares y que circula por todo el país, siendo ésta su fuente más importante de financiamiento. Agregaron que con ello se evitaba que agentes interesados, vía financiamiento, pudieran influir en estas organizaciones. En otros países, como España y Argentina, el Estado ha contribuido al desarrollo de estas asociaciones por la vía de aportes directos.

El señor Director del Sernac, en lo referente a la tutela de los consumidores, manifestó que si no se le dieran reglas propias a las asociaciones de consumidores la legislación antimonopólica no sería suficiente,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

principalmente por un problema de prueba. Sería muy difícil, agregó, con normas tan amplias como las del decreto ley Nº 211, llegar a configurar, por ejemplo, el financiamiento de una publicación de una organización no lucrativa de consumidores a través de una donación o contratando publicidad, como una manera de sesgar la opinión de dicha organización.

Puestas en votación las indicaciones Nºs. 11, 12 y 13, vuestra Comisión acordó rechazarlas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Gazmuri y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

Constitución de las organizaciones de defensa de los consumidores

El H. Senador señor Gazmuri argumentando en favor de la indicación número 14 destacó que ella abre la posibilidad de hacer más sencilla la constitución de las asociaciones de consumidores, a través de la ley Nº 18.893, que no requiere de una tramitación engorrosa.

Comentando la misma indicación, la H. Senadora señora Feliú planteó que en lo tocante a la constitución de organizaciones de consumidores, podría ser necesario modificar el Código Civil en la forma propuesta en el proyecto de ley, iniciado en moción del H. Senador señor Sergio Diez, que ya fue aprobado por el Senado, donde no se requerirá la autorización del Presidente de la República para la existencia de cada corporación o fundación que se forme.

Agregó que en el primer informe se discutió la idea contenida en la indicación número 14, esto es, entregar a las entidades reguladas por la ley sobre organizaciones comunitarias y funcionales este tipo de labores. En dicha oportunidad fue estimado como inconveniente, por dejar entregada la defensa de los consumidores en una sede distinta al objetivo buscado.

Continuó diciendo que al haberse aprobado la mantención del artículo 5º, se inclina por el rechazo de la indicación, puesto que sería antagónica a lo dispuesto en aquél.

Seguidamente el H. Senador señor Gazmuri estimó que si se había aprobado el artículo 5º del proyecto, era para permitir el desarrollo de un tipo específico de agrupaciones defensoras de los consumidores, con claras funciones y prohibiciones.

Manifestó a continuación, que el problema a resolver es la manera en que se constituirán dichas entidades. Si en la forma establecida en el Código Civil, con el inconveniente de la necesaria aprobación del Presidente de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

la República o de una manera más simple y expedita como es la establecida en la ley N° 18.893.

Continuó diciendo que, en estricto rigor, si se siguiera el camino de la ley N° 18.893, serían organizaciones comunitarias funcionales, no territoriales, que protegerán a los consumidores con las características particulares de los artículos 5² y 6² del proyecto de ley en discusión.

En todo caso, aseveró, la indicación deja abierta la posibilidad de constituir a las asociaciones de consumidores conforme al Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

A continuación hizo uso de la palabra el Asesor Jurídico del Ministerio de Economía, quien recordó la aprobación, por la H. Cámara de Diputados, de una norma que entregaba funciones específicas a las Juntas de Vecinos en materia de protección a los consumidores; decisión no compartida por el Gobierno, que lo llevó a presentar una indicación para revertirla.

Prosiguió su exposición señalando que la indicación número 14 recoge lo debatido en la Sala del Senado, en orden a no hacer tan restrictiva la constitución de las asociaciones de consumidores ni tan engorroso su procedimiento. En relación al tema, existen ocho o nueve organizaciones de consumidores creadas al amparo de la ley N° 18.893, como organizaciones comunitarias funcionales.

Posteriormente, vuestra Comisión, atendidos los argumentos formulados, consideró conveniente establecer en la propia ley el procedimiento de constitución de estas organizaciones, para lo cual recogió las ideas contenidas en una moción del H. Senador señor Sergio Diez, que establece normas sobre las corporaciones y fundaciones (Boletín N° 473-07), moción que fue aprobada por la unanimidad del Senado y que se encuentra en segundo trámite constitucional ante la H. Cámara de Diputados, agregando un párrafo nuevo, con un texto del siguiente tenor:

Párrafo**De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores**

"Artículo La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quórum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo . . . , contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

Artículo Todos aquéllos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

Artículo Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior .".

Los representantes del Ejecutivo manifestaron su concordancia con la proposición de la Comisión, por estimar que recoge el espíritu del proyecto de ley.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Por lo ya expresado, vuestra Comisión acordó acoger con modificaciones, en la forma ya señalada, la indicación N° 14, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú, señores Prat y Romero, aprobando los artículos que se propone agregar como 4, 4a, 4b, 4c, 4d, 4e, 4f, 4g, y 4h.

Como consecuencia de lo anterior, vuestra Comisión acordó, con la misma unanimidad recién indicada, considerar como artículo 5º, el inciso segundo de este artículo, referido a las funciones que podrán ejercer las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, con el siguiente encabezamiento:

"Artículo 5º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:".

Los representantes del Ejecutivo señalaron que de acuerdo a las normas generales cualquier persona puede conferir poder para su representación en juicio, de manera que no se requiere ley para ello. Sin embargo, precisaron, lo que sí exige una norma explícita es la defensa de los intereses colectivos de los consumidores. Dicha orientación se consagra en las indicaciones de S.E. el Presidente de la República y del H. Senador señor Otero.

Hicieron presente que, en su opinión, es indispensable el accionar colectivo de cada asociación de consumidores, en defensa de los intereses generales de sus representados, que se ven afectados por distintas situaciones, por ejemplo, la derivada de la publicidad engañosa que daña al conjunto de la sociedad y de la economía.

A continuación vuestra Comisión puso en votación las indicaciones N°s. 15, 16 y 17 ya que son coincidentes respecto de las materias a las que se refieren, acordando rechazarlas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y con el voto a favor del H. senador señor Gazmuri.

Fundando su voto, la H. Senadora señora Feliú expresó que, al ampliarle la competencia a estas organizaciones, no se acentúa, por ende, la eficiencia en su actuar. El entregarles la facultad de ejercer acciones en representación de personas, distorsionaría el sistema que se pretende establecer, porque dichas funciones le corresponden a entidades estatales y si se les confirieran a las asociaciones de consumidores anularían el ejercicio de las mismas.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Por su parte, el H. Senador señor Romero señaló que si se aceptase la representación general en el ejercicio de las acciones, el sistema se podría distorsionar y en ese sentido creía más conveniente volver al sistema general, por lo que votaba en contra de las indicaciones.

A su vez, el H. Senador señor Gazmuri refirió que le parece de la esencia de las organizaciones de los consumidores que puedan realizar acciones en representación de los intereses generales de los asociados, por lo que respaldaba las indicaciones.

Finalmente, el H. Senador señor Prat hizo presente que está de acuerdo con que las personas se puedan asociar para los fines que el marco legal general autorice, pero lo entiende dentro de dicho marco general. Cuando se refiere a atribuciones específicas cree que no cabría la representación colectiva, pues distorsionaría el sistema.

ARTICULO 6º

Este artículo dispone que las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores no podrán:

Desarrollar actividades lucrativas;

Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, y

Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción a las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, y en razón de la aprobación del párrafo relativo a las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores, acordó sustituir el encabezamiento de este artículo, por el que se indica a continuación:

"Artículo 6°.- Las organizaciones que trata este párrafo en ningún caso podrán:".

Las indicaciones N°s. 18, 19 y 20 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, suprimen este artículo.

letra d)

La indicación N° 21 de S.E. el Presidente de la República, sustituye la conjunción "y" con que termina, por la locución "ni".

La indicación N° 22 del H. Senador señor Otero, intercala, en el inciso final, entre las palabras "La infracción" y "a las normas contenidas", la expresión "grave y reiterada".

Puestas en votación las indicaciones N°s. 18, 19 y 20, vuestra Comisión acordó rechazarlas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Gazmuri y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

Puesta en votación la indicación N° 21 y considerando vuestra Comisión que introduce una modificación de carácter formal que aclara el sentido de la disposición, la aprobó, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

Posteriormente se puso en votación la indicación N° 22, resultando aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

La indicación N° 23 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agrega, en este Párrafo I, el siguiente artículo nuevo:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo...- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una suma de dinero como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de la devolución de éste, la cantidad que hubiese erogado por ese concepto."

El Director Nacional del Semac expresó que el sentido de la norma propuesta es reconocer al consumidor, que al comprar un bien ha dejado una suma en depósito por el envase del mismo, aunque muchas veces no se consigna que sea a título de depósito, porque el consumidor se lleva el envase, el derecho a poder recuperar el valor de ese envase cuando lo devuelve. Esta situación se vincula, corrientemente, a personas que están de tránsito en un lugar.

La H. Senadora señora Feliú estimó que lo planteado en la norma propuesta en la indicación genera dos tipos de problemas. Uno relativo a la prueba y el otro referido al tiempo transcurrido, porque la norma propuesta permitiría la devolución del envase de una compra efectuada años atrás.

El H. Senador señor Prat precisó que, en su concepto, la norma no se refiere al caso de un comerciante que vendió un envase y está obligado a recomprarlo, ya que sólo abarca el depósito entregado en garantía por los envases.

El H. Senador señor Bitar señaló que compartiendo el fondo de la indicación, estima que la materia referida en ella está cubierta, en términos genéricos por lo dispuesto en el artículo 72 del proyecto.

También el H. Senador señor Romero consideró que la materia a la cual alude la indicación está contenida en la normativa del artículo 7º.

Puesta en votación la indicación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y con la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación N° 24, de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agrega, en este Párrafo I, el siguiente artículo nuevo:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo...- El consumidor podrá exigir a proveedores determinados y a las empresas de mercadotecnia no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para responder encuestas, salvo autorización expresa de su parte."

La H. Senadora señora Feliú expresó que, en su opinión, esta indicación debe ser declarada inadmisibles por no tener relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66 de la Constitución Política de la República en relación con los artículos 24 y 25 de la ley N°18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, ya que la norma propuesta apunta a la intimidad de la vida privada y no a los consumidores que es la idea matriz que informa la presente iniciativa legal, puesto que consumidor es aquel que tiene relación directa con un proveedor.

Por su parte el H. Senador señor Romero señaló que esta materia debe estudiarse en otro proyecto de ley. Agregó que la considera como una idea interesante pero que no concuerda con las ideas matrices del proyecto de ley en discusión.

El H. Senador señor Prat hizo presente que está de acuerdo con lo expresado, en el sentido que a su juicio, la indicación tampoco es admisible pues no tiene relación directa con las ideas matrices o fundamentales del proyecto. Sin perjuicio de lo anterior manifestó que no hará uso de la facultad que, como Presidente de la Comisión, le entrega el Reglamento, en el sentido de declarar o no admisible alguna indicación y que colocará en votación la declaración de inadmisibilidad de la indicación.

Puesta en votación dicha declaración, se pronuncian por la inadmisibilidad de la indicación los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero. El H. Senador señor Bitar votó por el rechazo de la inadmisibilidad, declarando que la indicación contiene un derecho del consumidor.

Párrafo II

Las indicaciones N°s. 25, 25a, 25b, 25c, 25d, 25e, 25f, 25g, 25h, 25i, 25j, 25k, y 251, del
H. Senador señor Larraín, sustituyen este párrafo, por el siguiente:

"Párrafo II**De las infracciones cometidas contra el consumidor**

"Artículo....- El que en la venta de productos o mercaderías, o en la prestación de un servicio defraudare por un valor de hasta

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

cien unidades tributarias mensuales, ya sea calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, peso o medida, será castigado con multa de una a cien unidades tributarias mensuales. Los hechos que constituyan defraudación serán determinados en cada caso por el juez.

Sin perjuicio de la multa y de la indemnización de perjuicios a que dé lugar esta infracción, el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o a la devolución del precio que haya pagado.

Artículo.....- El que cobrare un precio superior al exhibido o al que figure en sus cartas, menús, circulares, propaganda, ofertas, presupuestos o en otros documentos vigentes, será castigado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales.

Artículo....- El que negare, injustificadamente, la venta de cualquier bien o la prestación de un servicio comprendido en su giro real o comercial y en las condiciones ofrecidas, será castigado con multa de una a veinte unidades tributarias mensuales.

Constituirá negación justificada de venta, la circunstancia que el consumidor sea deudor moroso del comerciante. Con todo, si el consumidor ofreciere pagar al contado el precio, la venta no podrá ser negada.

Artículo....- El que estando obligado a exhibir o publicar los precios de los artículos o productos que expende o de los servicios que ofrece, no lo hiciere, será sancionado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales.

Artículo.....- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere; o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cuarenta a cien unidades tributarias mensuales.

Artículo....- El que al vender un bien se comprometiere a proporcionar servicios y repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio y no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido, será sancionado con multa de treinta a cien unidades tributarias mensuales.

Salvo acuerdo expreso de las partes, en los contratos cuyo objetivo sea la reparación de un bien, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

repuestos nuevos. La infracción a esta norma será sancionada con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo....- El que suspendiere, paralizare o no prestare, injustificadamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiera pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica o teléfono, los responsables serán sancionados con multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.

Artículo...- El productor o comerciante que en la promoción de ventas o de bienes o servicios falsee sus cualidades o engañe al consumidor, será sancionado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales. Cuando la falsedad o engaño tenga lugar mediante publicidad de carácter masivo, la multa será de una a cien unidades tributarias mensuales.

Artículo...- Las empresas comerciales deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expenden o de los servicios que ofrecen.

La infracción a esta norma será sancionada con multa de hasta veinte unidades tributarias mensuales.

Cuando una empresa venda al crédito, en los documentos respectivos deberá quedar consignada en forma explícita la tasa de interés y los gastos que genere la cobranza de los créditos insolutos. De la misma forma, y salvo acuerdo expreso de las partes, los intereses que devenguen esta clase de ventas sólo se aplicarán a los saldos insolutos del crédito concedido. La infracción a esta norma será sancionada con multa de hasta veinte unidades tributarias mensuales.

Artículo. Los sistemas de seguridad o registro que utilicen los establecimientos comerciales o de servicios deberán estar diseñados de manera tal que no importen un peligro para la libertad, integridad y honor de las personas.

En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los agentes, funcionarios o trabajadores del

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

establecimiento deberán poner sin demora alguna al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

La infracción a estas disposiciones se sancionará con multa de hasta cien unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de la indemnización por daño moral a que den lugar estas acciones.

Artículo...- El fabricante, importador, o distribuidor de bienes y servicios que con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros y riesgos para la seguridad de las personas, deberá poner este hecho en conocimiento de la autoridad que corresponda. La infracción a esta norma será sancionada de una a cien unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil derivada de estos hechos.

Artículo...- En caso de reincidencia, las multas a que se refieren los artículos anteriores podrán aumentarse al doble."

Los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar anunciaron su votación contraria a este conjunto de indicaciones y a otras de similar tipo, presentadas por el H. Senador señor Larraín porque representan ideas diferentes e inconciliables con el espíritu del proyecto aprobado por la Comisión.

Puestas en votación estas indicaciones 25, 25a, 25b, 25c, 25d, 25e, 25f, 25g, 25h, 25i, 25 j, 25k, y 25l, fueron rechazadas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar y con la abstención del H. Senador señor Romero.

ARTICULO 7º

Señala la obligación que recae sobre todo proveedor de respetar las condiciones ofrecidas o convenidas con el consumidor respecto a la entrega de un bien o la prestación de un servicio.

La indicación N° 26, del H. Senador señor Otero, intercala, en el inciso primero, entre las palabras "a las cuales" y "se hubiere ofrecido", la expresión "se ofrezca o".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

La indicación N° 27 de S.E. el Presidente de la República, para agregar, a continuación del artículo 7º, el siguiente, nuevo:

"Artículo....- Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación tributaria aplicable, todo proveedor estará obligado a entregar al consumidor boleta, factura o comprobante que acredite el respectivo acto jurídico de consumo."

El Director Nacional del Sernac explicó el sentido de la indicación, en cuanto permite al consumidor estar premunido de los elementos probatorios para cualquier reclamo en lo relativo a acreditar la celebración del acto de consumo. Agregó que, en la mayoría de los casos, se va a aplicar la legislación tributaria, con la entrega al consumidor de la boleta correspondiente.

Sin embargo, continuó, algunas prestaciones de servicio como las domiciliarias, por ejemplo, las efectuadas por un gasfiter, quedan comprendidas en la ley de protección de los consumidores, más no en la obligación de extender los documentos que le permitan al consumidor hacer valer sus derechos contra un servicio mal efectuado. De allí, el contenido de la indicación del Ejecutivo.

La H. Senadora señora Feliú hizo presente su rechazo a la norma pues, en su opinión, sería convertir a todos los actos y contratos regidos por esta ley, en una especie de contratos solemnes y porque lo que pretende disponer esta norma ya se encuentra cubierto en la legislación tributaria.

A continuación, Su Señoría manifestó que la ley de protección de los consumidores se va a aplicar, principalmente, a los pequeños comerciantes, de manera que con lo dispuesto en la indicación se les tendría que exigir el detalle del acto jurídico de consumo en la boleta, factura o comprobante y de ese modo se acreditaría dicho acto, el que podrá ser la compra de dos metros de cinta o de un kilo de sal. Lo anterior, señaló, constituye una solemnidad, porque se está exigiendo un requisito al acto o contrato.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Director Nacional del Sernac observó que la acreditación del acto jurídico de consumo es un medio de prueba y no una solemnidad, porque de la entrega de la boleta, factura o comprobante no depende la validez del acto. Agregó que el artículo 1709 del Código Civil expresa que las obligaciones deberán probarse por medio escrito cuando excedan de cierta cuantía.

El H. Senador señor Romero señaló que no compartía la norma propuesta, porque ya existen disposiciones sobre la materia en otros cuerpos legales y por estimar que el tema de que trata no es propio de esta ley.

El H. Senador señor Prat indicó que, en su opinión la norma está contemplada en la legislación tributaria y además coloca el tema en el consumo y no en el consumidor que es la materia específica de la ley.

Puesta en votación la indicación fue rechazada, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Bitar.

ARTICULO 8º

Este artículo dispone que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

La indicación Nº 28 de S.E. el Presidente de la República, agrega el siguiente inciso nuevo:

"Tampoco podrán condicionar dicha venta o prestación a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido al público."

El H. Senador señor Bitar indicó que, en su opinión, en la expresión "condiciones ofrecidas" que figura en este artículo 8º esta comprendida la idea contenida en la indicación.

Puesta en votación la indicación, fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, dejando constancia que, en opinión de la Comisión, el artículo 8º, aprobado en el primer informe, cubre las ideas que

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

contiene la indicación formulada por el Ejecutivo, porque en él se incluye la oportunidad y alcance de los condicionamientos de las ventas.

ARTICULO 9º

Este artículo señala que cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberá informar de manera expresa de estas circunstancias al consumidor, dejándose constancia de tal información en los propios artículos o en sus envoltorios y en facturas, boletas o documentos respectivos. Será bastante constancia el usar expresiones como "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

Dispone, además, que el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Vuestra Comisión acordó tratar en conjunto las indicaciones Nºs. 29, 30, 31 y 32 por ser de similar contenido.

La indicación Nº 29 del H. Senador señor Romero, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 9º.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes."

El H. Senador señor Romero hizo ver que en el artículo 9º, aprobado en el primer informe, se presenta un problema de redacción, que lo llevó a plantear la exigencia en términos más concretos, esto es, la constancia debe quedar plasmada en alguna parte o documento, pero no es necesario concretarla en todos los elementos, se trata de los productos en venta, sus envoltorios y otros.

Aclaró Su Señoría que su indicación tiene por objeto sustituir solamente el inciso primero del artículo 9º.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación Nº 30 del H. Senador señor Otero, reemplaza el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 9º.- El proveedor que expendá productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados u ofrezca productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, deberá informar de manera expresa al consumidor de tales circunstancias y dejar constancia clara, visible y notoria de éstas en los propios artículos o en sus envoltorios y en las facturas, boletas y documentos que acrediten la transacción. La omisión de estas circunstancias en las facturas, boletas o documentos referidos, hace presumir de derecho que la transacción recayó en un producto de primera calidad. Será constancia suficiente usar expresiones tales como "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes."

La indicación Nº31 de S.E. el Presidente de la República, reemplaza, en el inciso primero, la expresión "en facturas" por "en las facturas".

La indicación Nº 32 de S.E. el Presidente de la República, suprime, en el inciso primero, la coma (,) que figura a continuación de la palabra "señalados".

Puestas en votación la Comisión acordó, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero aprobar las indicaciones Nºs. 29 y 31 y, como consecuencia de esta aprobación, por igual votación a la consignada, rechazar las indicaciones Nºs. 30 y 32. Se deja constancia que la indicación Nº 29 se aprueba con la modificación señalada en la indicación 31 y en el entendido que sólo se sustituye el inciso primero dejando vigente el inciso segundo del artículo 9º, aprobado en el primer informe.

ARTICULO 10

Este artículo prescribe que los sistemas de seguridad o prácticas de registro que apliquen los establecimientos comerciales deberán respetar la dignidad y derechos de las personas. Indica, además, que en caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Vuestra Comisión acordó tratar en conjunto las indicaciones Nºs. 33, 34, 35 y 36 por ser de similar contenido.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Las indicaciones N°s. 33, 34 y 35 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, son para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 10.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 19. "

La indicación N°36 de S.E. el Presidente de la República, agrega, en punto seguido, la siguiente oración: "La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo 20, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios materiales ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado."

La H. Senadora señora Feliú llamó la atención de que la norma propuesta en las indicaciones N°s. 33, 34 y 35, es muy similar a la que se encuentra aprobada en el primer informe, pero más explicitado. En cuanto al concepto del inciso segundo es novedoso, ya que hace aplicable la sanción del artículo 19, pero no ve la conveniencia de ello. Es necesario decir, prosiguió, que la ley de protección de los consumidores es bien distinta a lo que significa la infracción de la norma del inciso primero de la indicación, porque ésta se refiere al tratamiento de las personas de parte de los sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales.

En definitiva, expresó, es partidaria de no asimilar la situación regulada en el inciso primero de la indicación a la sanción del artículo 19, el cual se entiende referido a la actividad propia de la compraventa de bienes o servicios.

El Director Nacional del Sernac, expresó no concordar con la H. Senadora señora Feliú, ya que estima de importancia la mención del artículo 19, porque de darse la hipótesis prevista en las indicaciones números 33, 34 y 35 se estaría vulnerando la dignidad y el respeto debido al consumidor puesto que junto a los derechos como tal, se comprende

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

la dimensión extrapatrimonial configurada por el respeto a su dignidad en tanto es adquirente de bienes o contratante de servicios.

Puntualizó, además, que consideraba interesante la sustitución efectuada en el inciso primero de las indicaciones mencionadas, en cuanto la mención "las prácticas de registro" quedaba como sistema de vigilancia. Acotó que una práctica de registro en sí puede entrañar algún tipo de vejamen o atropello a la dignidad de las personas. En cambio, un sistema de vigilancia es un concepto más preciso y adecuado.

Sin perjuicio de tratar en conjunto las indicaciones, como ya se señaló, vuestra Comisión acordó dividir la votación, considerando el primer inciso propuesto para sustituir el inciso primero del artículo 10 y posteriormente tratar el segundo inciso, del mencionado artículo, que se propone sustituir.

Puestas en votación las indicaciones vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre y Romero, acordó aprobar el primer inciso propuesto en las indicaciones N°s. 33, 34 y 35, dejando constancia que dentro de los sistemas de seguridad y vigilancia que se instalen en los establecimientos comerciales se incluyen las prácticas de registro.

Posteriormente, se puso en votación el segundo inciso propuesto para el artículo 10, en las indicaciones N°s. 33, 34 y 35 y la indicación N°36. Se pronunciaron por aprobar las indicaciones los HH. Senadores señores Bitar, Larre y Romero y votó en contra la H. Senadora señora Feliú. En consecuencia se aprobó el segundo inciso propuesto para el artículo 10 en discusión, por las indicaciones N°s. 33, 34 y 35 y la indicación N°36, pero con la redacción de las antedichas indicaciones N°s. 33, 34 y 35.

La indicación N° 37 del H. Senador señor Otero, agrega el siguiente inciso, al artículo 10 en comento:

"Las personas que sean víctimas de una actuación lesiva a su dignidad, en virtud de una sospecha injustificada, tendrán derecho a ser indemnizadas por el daño moral sufrido. La acción respectiva se sujetará a las normas establecidas en el Título V de la presente ley."

Puesta en votación la indicación, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar, Larre y Romero y con el voto a favor de la H. Senadora señora Feliú.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Las indicaciones N°s. 38, 39 y 42 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agregan, a continuación del artículo 10, tres artículos, nuevos:

La indicación N° 38, propone el siguiente artículo nuevo:

"Artículo....- Las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos estarán obligadas a informar gratuitamente a cualquiera persona que lo solicite acerca de si mantienen información sobre ella. De existir dicha información, deberán ponerla a disposición del interesado requirente e indicarle qué información han suministrado a terceros y la identidad de éstos, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información, la empresa deberá efectuar de inmediato las correcciones que fundadamente señale la persona afectada e informar de ellas a los terceros que hayan recibido dicha información."

El H. Senador señor Romero señaló que se inhabilita en esta materia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8º del Reglamento.

La H. Senadora señora Feliú manifestó que, en su opinión, las empresas que se dedican a la investigación de créditos o a la información sobre consumidores con fines mercadotécnicos, no tienen que entenderse obligadas a informar gratuitamente a cualquier persona. Agregó que, prácticamente, se está creando un servicio público al obligar a dichas empresas a entregar la información que poseen, de manera gratuita.

En esta materia, continuó, existen dos conceptos, uno relativo a las personas que se encuentran en la base de datos con su derecho a exigir el respeto de su privacidad y el otro respecto de dichas empresas que realizan una actividad mercantil, en orden a no realizarla gratuitamente.

Además, Su Señoría opinó que esta materia es más propia de la iniciativa legal originada en moción del H. Senador señor Cantuarias, relativa a la protección de la vida privada de las personas (Boletín N° 896-07) que de los consumidores, cual es la materia de la iniciativa en informe.

El Director Nacional del Semac aclaró, que el derecho a obtener gratuitamente información de la empresa, es para la persona respecto de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

quien se está manejando la información. Si le dan información a terceros es coherente que se les cobre por dicha información.

Es destacable, prosiguió, el que la información difundida a terceros sea fidedigna, esto es, corresponda a su real comportamiento como consumidor y que esté actualizada.

Como una manera de resolver la situación, el H. Senador señor Bitar propuso la siguiente redacción:

"Artículo....- Las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos estarán obligadas a informar gratuitamente a cualquiera persona que lo solicite acerca de si mantienen información sobre ella.. En caso de existir alguna inexactitud en la información, la empresa deberá efectuar las correcciones que fundadamente señale la persona afectada. ".

El H. señor Senador estimó que la proposición presenta apreciables ventajas. En primer lugar, resguarda la dignidad de las personas, ya que en un mundo donde las grandes empresas manejan el mercado, un individuo afectado por las exigencias de las mismas, podrá recurrir y resguardarse a través de la obligación legal. En segundo lugar, tiene un efecto positivo sobre la calidad de la información manejada por las empresas, porque de existir la exigencia legal seguramente serán más acuciosas para evitar los errores o inexactitudes.

Posteriormente vuestra Comisión tomó conocimiento que las normas contenidas en la moción del H. Senador señor Cantuarias, relativa a la protección de la vida privada de las personas (Boletín N° 896-07), actualmente en estudio en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia del Senado, cubren las situaciones previstas en la indicación 38.

En atención a lo precedentemente expuesto los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar, votaron por el rechazo de la indicación N2 38. Cabe recordar que el H. Senador señor Romero se inhabilitó en esta materia, de conformidad al artículo 8º del Reglamento de la Corporación.

La indicación N°39, propone el siguiente artículo nuevo:

"Artículo...- Las empresas a que se refiere el artículo anterior, así como los terceros que hayan obtenido de ellas información personal sobre consumidores, no podrán utilizarla con fines diferentes a los crediticios o mercadotécnicos."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación N°42, propone el siguiente artículo nuevo:

"Artículo....- Sin perjuicio de las resoluciones que dicten los tribunales en uso de sus atribuciones, las empresas que proporcionan informaciones o referencias comerciales procederán a eliminar de sus registros la constancia de obligaciones morosas o impagas cuando el deudor acredite ante ellas el pago de dichas obligaciones con la sola exhibición del documento comercial de que se trata o de recibo otorgado por el acreedor, quedando en poder de la empresa fotocopia autenticada ante Notario de los documentos señalados.

Si con posterioridad a notificación de la resolución judicial o a la entrega de las fotocopias que acreditan el pago, las empresas referidas en el inciso anterior proporcionaren constancias en que aparezca el no pago o morosidad como registro histórico, incurrirán en infracción a la presente ley y serán responsables de todo perjuicio directo o indirecto que se cause al afectado, con expresa inclusión del daño moral que el tribunal siempre regulará."

Puestas en votación las indicaciones 39 y 42, fueron rechazadas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar, en atención a las mismas consideraciones efectuadas respecto de la indicación 38. Se recuerda que el H. Senador señor Romero se inhabilitó en esta materia, de conformidad al artículo 8º del Reglamento de la Corporación.

Las indicaciones N°s. 40 y 41 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agregan, a continuación del artículo 10, dos artículos, nuevos:

La indicación N°40, propone el siguiente artículo nuevo:

"Artículo....- Cuando el cobro del precio o tarifa se efectúe mediante cargo directo a una cuenta de crédito o de débito del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien o la prestación del servicio, salvo cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente."

La H. Senadora señora Feliú expresó que no se puede pretender, en la ley de los consumidores, reglar todos los contratos existentes en el mundo jurídico, impidiendo, además, el desarrollo de sistemas utilizados en todo el mundo como la tarjeta de crédito o el descuento automático desde la cuenta corriente.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Director Nacional del Semac aseveró que evidentemente se trata de una norma protectora del consumidor frente a los distintos sistemas de cobro, particularmente con el recientemente introducido en Chile, consistente en la tarjeta de débito o de descuento directo sobre la cuenta corriente del consumidor, sin mediar la extensión de un cheque. En consecuencia, agregó, cuando el proveedor difiere la entrega del bien o la prestación del servicio, el consumidor, a su vez, condicionará su pago de acuerdo al artículo 1552 del Código Civil, para que el bien le sea entregado o prestado el servicio por el proveedor. De lo contrario, si no existiere una norma con estas características, el consumidor quedaría en desventaja, porque ya pagó.

Puesta en votación, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Larre y Romero la rechazó.

La indicación N°41, propone el siguiente artículo nuevo:

"Artículo....- Los fabricantes y los importadores, en su caso, deberán asegurar y responder del suministro oportuno de componentes y piezas de repuesto, así como del servicio de reparación, durante el tiempo en que los productos se fabriquen, importen o distribuyan y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos."

La H. Senadora señora Feliú indicó que, en su opinión la indicación propuesta atenta contra la venta de aquellos elementos que por su menor valor tienen una durabilidad también menor. Impone una obligación con prescindencia del bien de que se trate. Observa Su Señoría, que el tenor de muchas indicaciones busca reglar todos los contratos posibles de ejecutar y evitar todos los juicios, lo que, a su entender es irreal.

Finalmente, declaró considerar que la indicación excede, además, el ámbito del proyecto en discusión.

Los representantes del Ejecutivo discreparon de la opinión recién expuesta, ya que, a su juicio, la indicación busca establecer una obligación para los proveedores que actúan en la condición de importadores de productos durables o de productores de los mismos. Agregaron que la situación planteada por la indicación es de cotidiana ocurrencia y los tribunales de justicia, en el caso de una supuesta infracción, determinarán la responsabilidad del proveedor. Lo que se pretende es que el mecanismo funciones eficientemente y con responsabilidad por parte de los que concurren a él.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación, expresaron, quiere regular el caso de los proveedores que se dedican profesionalmente a la importación o fabricación de bienes durables, los que tienen esa categoría cuando existe un repuesto de fácil acceso al consumidor o un servicio de reparaciones que atienda los desperfectos generados por el uso.

Finalmente, manifestaron que en las economías globalizadas, donde llegan productos durables de todo el mundo, esto es productos fabricados para ser usados no una sino muchas veces, existe una tendencia de establecer normas que nítidamente señalan las obligaciones del proveedor de estos productos de mantener una línea de repuestos o un servicio de reparaciones, durante un tiempo razonable, esto es, mientras los productos se mantengan en el mercado.

El H. Senador señor Larre expresó que, en su opinión, la indicación no cubre materias propias de la ley.

Puesta en votación la indicación N° 41, vuestra Comisión la rechazó, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Larre y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Bitar.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

La indicación N° 43 del H. Senador señor Larraín, suprime el párrafo III y los artículos que lo integran.

Puesta en votación, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Romero.

ARTICULO 11

Este artículo dispone que los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar los derechos conferidos por las leyes generales, deberán informar de este hecho en forma explícita y destacada, en el inicio del contrato. Asimismo, dispone

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

que las disposiciones específicas que significan renunciaciones a derechos legales, deberán ser expresadas en forma destacada en los contratos de adhesión.

La indicación Nº 44 de S.E. el Presidente de la República, lo reemplaza por el siguiente:

"Artículo 11.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores.

f) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

No obstante la designación de arbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un arbitro distinto."

La indicación Nº45 del H. Senador señor Otero, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 11.- En los contratos de adhesión, las cláusulas que signifiquen renunciar a los derechos conferidos al consumidor por esta ley u otras leyes, se tendrán por no escritas, todo sin perjuicio de las limitaciones a la responsabilidad del

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

proveedor que puedan establecerse en el contrato respectivo. Las cláusulas limitativas de responsabilidad deberán destacarse en letra mayúscula y de distinto color del empleado en el resto del contrato y estar contenidas en una sección especial del mismo. La validez de estas cláusulas requerirá la aceptación expresa del consumidor a ellas, lo que se acreditará con su firma estampada al margen de cada una."

Hizo uso de la palabra la H. Senadora señora Feliú, expresando que las indicaciones en discusión parten del supuesto que las personas cuando firman los contratos no saben leer ni comprender el contenido de los mismos. Este tema, prosiguió, fue muy discutido en el primer informe por lo que mantiene su opinión y no concuerda con lo propuesto en cuanto reemplaza la voluntad de las partes por una serie de limitaciones inconvenientes y no conlleva una protección efectiva de los consumidores que de buena fe contratan, los que constituyen la mayoría.

En consecuencia, señaló, prefiere el texto del artículo 11 aprobado en el primer informe.

El Director Nacional del Semac manifestó que la materia regulada en la indicación del Ejecutivo es de gran trascendencia dentro de la concepción del proyecto de ley. Puso en conocimiento de la Comisión que en la mayoría de las legislaciones del mundo sobre protección del consumidor se contemplan normas de este tipo, porque se parte de la base que, no obstante protegerse, hasta donde es posible, el predominio del principio de la autonomía de la voluntad y del obligarse con pleno conocimiento del alcance de lo asumido, hay situaciones en que el desequilibrio producido en las relaciones vendedor o prestador de servicios y consumidor, conduce a éste a aceptar condiciones establecidas en un contrato predefinido y redactado por la parte que lo somete a su mera adhesión.

A continuación, intervino el señor Asesor Jurídico del Ministerio de Economía, quien hizo presente la opinión del Ejecutivo respecto de la indicación N° 45, entendiendo que precisa, de buena manera las ideas básicas que interesa dejar establecidas en el proyecto. Además, recoge el espíritu de lo aprobado en el primer informe en cuanto las cláusulas que establecen límites a la responsabilidad deben ser destacadas de alguna manera, permitiendo al consumidor aceptarlas o rechazarlas con libertad.

El H. Senador señor Prat expresó que la indicación responde a un concepto que resulta retardatario, en el sentido de declarar incapaces a los consumidores.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Su Señoría señaló que la ley de los consumidores, en relación a los contratos de adhesión debe favorecer la información, vale decir, las personas deben concurrir a un acuerdo con el cabal conocimiento de las consecuencias de ese acto.

Continuó indicando, que el declarar no escrita una cláusula, que las partes quieren escribir, es considerarlas incapaces, con lo que no se favorece un sentido moderno de la legislación, consistente en entregarles la mejor información a las partes para que resuelvan libremente. Precisó que el concepto anterior es atendido plenamente en el artículo 11 sancionado en el primer informe, porque debe recordarse que la inquietud ciudadana, en relación a los contratos de adhesión, se expresa en lo que atañe a la "letra chica" de los mismos, es decir a la imposibilidad de conocer claramente su contenido, inquietud que, en su opinión, reiteró, cubre plenamente el artículo 11 aprobado por la Comisión en su primer informe.

El H. Senador señor Bitar, como una manera de acercar las posiciones de los miembros de la Comisión propuso que se refundieran las indicaciones N2s 44 y 45, de S.E. el Presidente de la República y del H. Senador señor Otero, que sustituían el artículo 11, en un texto del siguiente tenor:

"Artículo 11.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, y

e) Las cláusulas limitativas de responsabilidad que no estén destacadas en letra mayúscula y no estén contenidas en una sección especial del contrato.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

No obstante la designación de arbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un arbitro distinto."

Puestas en votación las indicaciones N°s. 44 y 45, fueron aprobadas, con modificaciones, en la forma recién reseñada, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Romero y Zaldívar y los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Prat.

ARTICULO 12

Este artículo señala que los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley y que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar a derechos conferidos por las leyes generales no podrán tener una vigencia superior a un año. Para su renovación se requerirá la aceptación expresa del consumidor.

Las indicaciones N°s. 46 y 47 de S.E.

el Presidente de la República y del H. Senador señor Otero, respectivamente, lo suprimen.

Puestas en votación, fueron aprobadas por la mayoría de los miembros de vuestra Comisión, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Romero y Zaldívar y los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Prat.

ARTICULO 13

Dispone este artículo que los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, y que los que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Agrega su inciso segundo que en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

Finalmente, su inciso tercero establece que no obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en documento anexo al contrato.

La indicación Nº 48 de S.E. el Presidente de la República, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 13.- Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. No podrá, en modo alguno, destacarse o minimizarse unas cláusulas respecto a otras. Las que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario, cuando sean incompatibles entre sí."

Las indicaciones N°s. 49, 50 y 51 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, reemplazan el inciso primero por el siguiente:

"Los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas estén escritas en letras del mismo tamaño, se destaquen todas por igual y sean claramente legibles y de fácil comprensión. Los que no cumplan con los señalados requisitos serán inoponibles al consumidor."

La indicación N° 52 del H. Senador señor Otero, suprime el inciso tercero.

El H. Senador señor Zaldívar solicitó dejar constancia de su parecer respecto de que los incisos primero y tercero del texto del artículo 13, aprobado en el primer informe, forman una unidad, debiendo conformar el inciso segundo un artículo separado, ya que, en su opinión, contiene un concepto fundamental dentro de la estructura del proyecto.

Luego de un análisis de lo expresado por el H. señor Senador, la Comisión estimó pertinente dejar configurado el artículo 13 en la forma

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

aprobada en el primer informe, sin perjuicio de dejar establecido que es una norma importante dentro de la estructura del proyecto.

Puestas en votación las indicaciones N²s. 48 a 52, vuestra Comisión las rechazó, por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Hitar, Prat, Romero y Zaldívar.

Las indicaciones N^{os}. 53, 54 y 55 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, intercalan, en el inciso final, del artículo 13 en comento, la frase "escrito en idioma castellano" entre "firma en documento" y "anexo al contrato".

Puestas en votación las indicaciones recién referidas, vuestra Comisión las aprobó, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

PÁRRAFO IV**Responsabilidad por incumplimiento**

La indicación N^o 56 del H. Senador señor Larraín, suprime este párrafo.

Puesta en votación la indicación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Romero.

ARTICULO 16

Este artículo establece que sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

c) Cuando cualquier producto, por su deficiencia de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso o consumo al que está destinado;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso a que normalmente se le destina;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que se disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella, y

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

La indicación N° 57 del H. Senador señor Otero, sustituye su encabezamiento, por el siguiente:

"Artículo 16.- El consumidor, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que proceda, tendrá derecho a la devolución total e inmediata del precio del producto o, a su elección, que se le entregue uno nuevo, en los siguientes casos:".

letra a)

La indicación N°58, a esta letra del artículo en comento, del H. Senador señor Otero, suprime la palabra inicial "Cuando".

Puestas en votación las indicaciones N°s.57 y 58 fueron rechazadas, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

letra b)

Las indicaciones N°s. 59, 60 y 61, a esta letra del artículo en estudio, de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, la reemplazan por la siguiente:

"b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado."

La indicación N°62, también referida a esta letra del artículo en discusión, del H. Senador señor Otero, suprime la palabra inicial "Cuando".

Puestas en votación las indicaciones, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, aprobó las indicaciones N°s. 59, 60 y 61 y por igual votación a la recién señalada rechazó la indicación N° 62.

letra c)

Las indicaciones N°s. 63, 64 y 65 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, a esta letra c) del artículo en comento, la reemplazan por la siguiente:

"c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad."

Las indicaciones N°s 66 y 67 del H. Senador señor Otero, a esta letra del artículo en estudio, suprimen la palabra inicial "Cuando" y sustituyen la palabra "cualquier" por "El".

Puestas en votación las indicaciones, vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, aprobó las indicaciones N°s. 63, 64 y 65 y por la misma votación recién indicada rechazó las indicaciones N°s. 66 y 67.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

letra d)

La indicación Nº 68 del H. Senador señor Otero, a esta letra del artículo en discusión, suprime la palabra inicial "Cuando".

Puesta en votación la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

letra e)

Las siguientes indicaciones N°s. 69, 70, 71, 72, 73 y 74 se presentaron a esta letra del artículo en comento:

La indicación Nº 69 del H. Senador señor Otero, la suprime.

Las indicaciones N°s. 70, 71 y 72 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, la reemplazan por la siguiente:

"e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente."

La indicación Nº 73 de S.E. el Presidente de la República, intercala, entre la palabra "garantía" y la conjunción "y", la frase "otorgada por el proveedor".

La indicación Nº 74 de S.E. el Presidente de la República, sustituye el vocablo "le" por "lo".

Puestas en votación, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Zaldívar, don Adolfo, aprobó las indicaciones N°s. 70, 71 y 72 y con igual votación a la recién consignada, rechazó las indicaciones N°s. 69, 73 y 74.

La indicación N° 75 del H. Senador señor Otero, consulta, como letra e), nueva, la siguiente:

"e) El proveedor no podrá excusarse de cumplir esta obligación aduciendo la responsabilidad del fabricante, distribuidor o persona de quien hubiese adquirido el bien, como tampoco exigir que, en forma previa a la devolución o al cambio del bien, éste sea llevado al servicio técnico del productor. Corresponde exclusivamente al proveedor hacer los reclamos al fabricante o distribuidor del cual haya adquirido el producto. El incumplimiento o retardo injustificado en la restitución del precio recibido o la sustitución del bien, se considerará como infracción grave."

La H. Senadora señora Feliú estimó que la indicación no correspondía dentro del artículo 16.

A su vez, los representantes del Ejecutivo concordaron con el planteamiento recién referido, puesto que efectivamente la letra e) propuesta no guarda relación con las materias del artículo 16. Sin embargo les parece pertinente atender a la indicación cuando se discuta el artículo 17, ya que respecto a él existe una indicación del Ejecutivo signada con el número 99, que consagra el principio que dimana del carácter preeminente de la responsabilidad contractual, es decir, es el proveedor con quien se contrata el que debe responder, sin perjuicio que éste pueda repetir u obtener el cambio de quien obtuvo el bien defectuoso, porque la última responsabilidad radica en la persona que introdujo dicho bien en el mercado, sea fabricante o importador, pero sin discusión, frente al consumidor responde el proveedor con quien contrató.

La Comisión trató esta indicación 75 en conjunto con la N°99, y fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Zaldívar.

letra f)

La indicación N° 76 de la H. Senadora señora Feliú, reemplaza esta letra por la siguiente:

"f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú señaló que prefería la redacción de la indicación presentada porque a su juicio no quedaban dudas que se estaba hablando de los vicios redhibitorios.

Los representantes del Ejecutivo señalaron que la redacción de la letra f) aprobada en el primer informe era muy similar a la que contiene el artículo 1858 del Código Civil y que la idea de la norma era colocar una disposición semejante en el proyecto de ley en análisis.

Puesta en votación esta indicación 76 fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo y el voto a favor de la H. Senadora señora Feliú.

La indicación N° 77 del H. Senador señor Otero, suprime la palabra inicial "Cuando".

Puesta en votación esta indicación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 78 de S.E. el Presidente de la República, suprime el vocablo "se" que precede a la forma verbal "disminuyan".

Puesta en votación esta indicación fue aprobada con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo y el voto en contra de la H. Senadora señora Feliú.

La indicación N°79 de S.E. el Presidente de la República, sustituye la conjunción "y" y la coma (,) que la precede por un punto seguido (.) y agrega la siguiente oración: "Cuando estos vicios afecten a un bien raíz, el consumidor tendrá derecho, optativamente, a exigir su reparación gratuita o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios, y".

Puesta en votación esta indicación N° 79, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y la abstención de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

letra g)

La indicación Nº 80 del H. Senador señor Otero, suprime la palabra inicial "Cuando".

Puesta en votación esta indicación fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 81 de S.E. el Presidente de la República, agrega el siguiente inciso final al artículo:

"La comprobación de la aptitud de uso o consumo del bien o del cumplimiento de las especificaciones que sirvan de base a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte."

El Director Nacional del Semac informó que las normas oficiales vigentes son las elaboradas por el Instituto Nacional de Normalización, a través de Comités en que participan distintos sectores involucrados en la actividad y luego se expiden a través de decretos supremos.

Agregó que son parámetros, no obligatorios -salvo para los productos de seguridad- pero que sirven para medir objetivamente la idoneidad de un producto.

La H. Senadora señora Feliú opinó que el inciso que se pretende agregar no guarda relación con la hipótesis de las letras precedentes, presentándose, además, un forzamiento del sistema probatorio que, probablemente encarecerá el costo de los juicios, porque si se requiere probar la aptitud de uso o consumo mediante las normas oficiales vigentes o las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte se necesitará recurrir a los peritos y esta diligencia no es gratuita.

Los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo, expresaron entender que la indicación busca fijar una norma que facilite la comprobación, que la agilice, con el fin de cautelar la situación de las personas en posición más desmedrada dentro de una relación comercial. No entienden, al contrario de la H. señora Senadora, que fuerce el sistema probatorio obligando al juez a regirse por esta norma.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación esta indicación Nº 81, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Larre y Romero y los votos favorables de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

Las indicaciones N°s. 82, 83 y 84 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, agregan el siguiente inciso final:

"Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye."

Puestas en votación estas indicaciones fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 17

Este artículo, en su inciso primero dispone que el ejercicio de los derechos que contemplan los dos artículos anteriores deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Su inciso segundo establece que la acción a que se refiere el inciso anterior podrá hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante.

Su inciso tercero señala que en el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Dispone su inciso cuarto que el plazo que la póliza contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Establece el inciso quinto que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

Su inciso sexto prescribe que la póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien.

Dispone el séptimo inciso que tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, y no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

Su inciso octavo y final establece que para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación legal respectiva.

La indicación N° 85 de S.E. el Presidente de la República, intercala, como inciso segundo, el siguiente:

"Tratándose de la venta de bienes inmuebles a que se refiere el inciso segundo del artículo 22, el plazo para ejercer el derecho que confiere la letra f) del artículo 16 será de un año contado desde la entrega del bien."

Puesta en votación esta indicación N°85, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y la abstención de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

La indicación N° 86, de S.E. el Presidente de la República, sustituye el inciso segundo por el siguiente:

"Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor."

Puesta en votación esta indicación N286, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

Las indicaciones N°s.87, 88 y 89 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, intercala, como inciso tercero, el siguiente:

"El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 15 y 16 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello."

Puestas en votación las indicaciones N°s. 87, 88 y 89 fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 90 de S.E. el Presidente de la República, intercala, en el inciso cuarto, entre el sustantivo "póliza" y la forma verbal "contemple", la frase "de garantía otorgada por el proveedor".

Puesta en votación esta indicación N°90, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 91 del señor Otero, suprime el inciso quinto.

Puesta en votación la indicación N° 91 fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

Las indicaciones N°s. 92 y 93 de S.E. el Presidente de la República y del H. Senador señor Otero, respectivamente, suprimen el inciso sexto.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puestas en votación las indicaciones N°s. 92 y 93 fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

Las indicaciones N°s. 94, 95 y 96 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, sustituyen el inciso sexto por el siguiente:

"La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba aunque no haya sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba la correspondiente factura de venta."

El H. Senador señor Romero señaló que concordaba con la idea contenida en la indicación, pero no como una sustitución del inciso sexto del artículo 17, en análisis, sino que como un agregado al mismo.

Considerando los miembros de la Comisión que la factura también es un documento que da cuenta, en forma particularizada, del bien que se adquiere, concordó con la idea expresada por el H. Senador señor Romero, agregando al final del inciso sexto lo siguiente: "Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta."

Puestas en votación las indicaciones N°s. 94, 95 y 96, fueron aprobadas, con la antedicha modificación, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo y la abstención de la H. Senadora señora Feliú.

La indicación N° 97 de S.E. el Presidente de la República, suprime, en el inciso séptimo, la frase final que dice "y no podrá intentarse sino respecto del vendedor" y la coma (,) que la precede.

Puesta en votación la indicación N° 97, fue aprobada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación Nº 98, fue aprobada, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Larre, Romero y Zaldívar, don Adolfo y la abstención de la H. Senadora señora Feliú.

La indicación Nº 99 de S.E. el Presidente de la República, agrega, a continuación del artículo 17, el siguiente, nuevo:

"Artículo - Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquéllos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable."

Cabe consignar que esta indicación se trató en conjunto con la indicación Nº 75, como se señaló en su oportunidad.

El H. Senador señor Prat indicó que esta era una ley relativa a consumidores y no tocaba el tema de los proveedores, por lo que se inclinaba por rechazar la indicación.

El H. Senador señor Zaldívar expresó que compartía la indicación del Ejecutivo en razón de que la encontraba una norma de equidad.

Puesta en votación la indicación Nº 99, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Zaldívar.

ARTICULO 18

Este artículo establece que cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo producto, mercadería o servicio, lo anterior sin perjuicio de la correspondiente indemnización por los daños patrimoniales o extrapatrimoniales causados.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación Nº 100 de la H. Senadora señora Feliú, lo reemplaza por el siguiente:

"Artículo 18.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

La H. Senadora señora Feliú señaló que su indicación reemplazaba el artículo completo, en razón de que con la redacción contenida en la indicación quedaban mejor precisadas las ideas de su inciso primero y que su inciso segundo no correspondía a una norma infraccional y además porque se encontraba contenida en las disposiciones generales del proyecto.

El H. Senador señor Bitar expresó que concordaba con la redacción propuesta por la indicación y en cuanto a la eliminación del inciso segundo del artículo la aceptaba en razón de opinar que la materia estaba contenida en la letra e) del artículo 3º de la iniciativa.

Los HH. Senadores señores Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo pronunciaron similar declaración a las señaladas por los HH Senadores señora Feliú y señor Bitar.

Fue aprobada la indicación Nº 100, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 101 del H. Senador señor Romero, sustituye el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 18.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

Esta indicación Nº 101 fue retirada por su autor, el H. Senador señor Romero.

La indicación Nº 102 de los HH. Senadores señores Díaz y Lavandero, reemplaza, en el inciso primero, la frase "actuando con

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

negligencia" por la palabra "defraudare" (o por la expresión "actuando maliciosamente").

Fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar.

La indicación N° 103 de S.E. el Presidente de la República, intercala, como inciso segundo, el siguiente, nuevo:

"Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobre cupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

El Director Nacional del Sernac manifestó que el Ejecutivo presentó la indicación, por estimar pertinente la existencia de una norma específica alusiva a una forma de defraudación que suele darse, tratándose de este tipo de actos de servicios artísticos, deportivos o de transporte de pasajeros, cuando se vende una cantidad superior a las de las localidades o asientos que permite el recinto o transporte.

Continuó explicando que el transporte aéreo se excluyó de la norma, porque en esta área además de tener una regulación específica, se da la figura de la no presentación del pasajero al momento de partir el avión, el que no pierde el valor de su pasaje, conservando el derecho a volar en un viaje posterior. En los otros casos no se da esta posibilidad, ya que el pasajero o espectador si no asiste o no se presenta pierde su dinero y su derecho a ocupar su entrada o pasaje.

El H. Senador señor Prat precisó su parecer en cuanto a que la ley de protección a los consumidores debe sancionar las infracciones en contra del consumidor y en la indicación se estaría sancionando un acto que puede no significar perjuicios a los consumidores, por lo que no corresponde incluirlo en la ley.

La H. Senadora señora Feliú consideró peligrosa esta forma de legislar, puesto que no se está regulando un acto que perjudique a los consumidores sino que un hecho anterior a la venta o prestación de un servicio.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El H. Senador señor Romero estimó que la indicación corresponde a una materia que tiene una legislación específica, por lo que no tiene cabida en el proyecto de ley en estudio.

El H. Senador señor Zaldívar señaló que, en su opinión, los derechos de los consumidores no deben quedar expuestos al abuso de los proveedores de servicios, por lo que procedería la indicación.

Puesta en votación la indicación N°s. 103 fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

La indicación N° 104 del H. Senador señor Otero, sustituye, en el inciso segundo, las palabras "o extra patrimoniales" por "morales".

Fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

ARTICULO 19

Este artículo, en su primer inciso, dispone que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

El segundo de sus incisos establece la sanción que tendrá la información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en las condiciones que indica.

Su tercer inciso preceptúa que en caso de reincidencia el juez podrá elevar las multas antes señaladas al doble e indica a quien se considerará reincidente.

El cuarto y último inciso establece que para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Las indicaciones N°s. 105 y 106 de los

HH. Senadores señora Feliú y señor Romero, suprimen, en el inciso segundo, la expresión "información o".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Director Nacional del Sernac opinó que las indicaciones olvidaban que en el inciso segundo del artículo 19 no sólo se está sancionando a la publicidad falsa, sino que también la información falsa. Agregó que a través de los medios masivos de comunicación se difunde publicidad y además información, por lo que, a su juicio, se justifica mantener tal expresión en la norma en discusión.

El H. Senador señor Bitar concordó con lo recién expresado, lo que, en su opinión, recomienda mantener la expresión "información" en esta norma, por lo que anunció su decisión negativa respecto de la indicación en estudio.

Puestas en votación estas indicaciones N°s. 105 y 106, fueron aprobadas. Se pronunciaron por la aprobación los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero. Lo hicieron por el rechazo los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

La indicación N° 107 de S.E. el Presidente de la República, intercala en el inciso segundo, entre las palabras "falsa" y "difundida", la expresión "o engañosa".

El Director Nacional del Sernac señaló que el sentido de la indicación es precisar que no solo riñe con el principio de la veracidad y honestidad la publicidad falsa, sino que también la publicidad que se presenta de manera tal que induce al consumidor a una representación equívoca o engañosa del producto o servicio.

La H. Senadora señora Feliú hizo presente que existe un título especial -desde el artículo 23 en adelante- que regula la información, publicidad y garantías contractuales, en cambio, la indicación en análisis se está dirigiendo a un artículo que se encuentra en un párrafo relativo a la responsabilidad por incumplimiento.

Fue rechazada, esta indicación N° 107, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Hitar y Zaldívar.

La indicación N° 108 del H. Senador señor Otero, reemplaza los dos incisos finales por el siguiente:

"En la aplicación de las multas el Tribunal se estará a lo establecido en el artículo 70 del Código Penal. La reincidencia se castigará con el duplo de la última multa impuesta al infractor."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú señaló que no era partidaria de colocar o hacer aplicables normas penales a esta ley.

El H. Senador señor Romero concordó con la H. Senadora señora Feliú, indicando que a su juicio era mejor la redacción que proporcionaba la norma aprobada por la Comisión en su primer informe.

La indicación Nº 108, en análisis, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 108 bis del H. Senador señor Bitar, consulta, como inciso final, el siguiente, nuevo:

"En los juicios en que el consumidor ejerza las acciones y derechos que emanan de la presente ley, las costas personales correspondientes a los honorarios del abogado serán reguladas por el Tribunal. En caso de ser acogida la acción del consumidor, la contraparte será condenada en costas, fijándose los honorarios del abogado demandante en un mínimo de 30 Unidades Tributarias Mensuales (UTM). Con todo, el Tribunal, en consideración al número de consumidores eventuales en situación similar y al capital del infractor podrá fijar los honorarios hasta en 300 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)."

La H. Senadora señora Feliú señaló que no era partidaria de regular honorarios profesionales en leyes. Agregó que desde hace tiempo se habían derogado todas las normas que fijan honorarios de manera determinada y preestablecida y que prefería que la regulación de las costas personales quedara entregada a la prudencia de los jueces. Además, la estimó como una norma discriminatoria, porque se fija un mínimo para el honorario de los abogados y no se regula la situación de otros profesionales a los que podría recurrir el consumidor afectado.

Puesta en votación la indicación Nº 108 bis, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

ARTICULO 20

Este artículo establece, en su inciso primero, que el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantenimiento será castigado con multa.

Su inciso segundo eleva el valor de la multa cuando el servicio fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos.

Las indicaciones N°s. 109, 110 y 111 de los HH. Senadores señores Alessandri, Cooper y Thayer, respectivamente, son para agregar el siguiente inciso final:

La indicación N° 113 de los HH. Senadores señores Díaz y Lavandero, sustituye el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 21.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde la fecha de la infracción."

La indicación N° 114. de S.E. el Presidente de la República, reemplaza, en el inciso primero, la frase "desde la recepción del producto o terminación del servicio" por la siguiente: "desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

La Comisión fue de opinión que la ley debe establecer el plazo de prescripción y desde cuando se cuenta. A su vez, el juez deberá resolver en que momento se produjo la infracción.

Puestas en votación las indicaciones N°s. 113 y 114, fueron aprobadas, prefiriendo la redacción de la indicación N° 114, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión HH. senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 115 del H. Senador señor Otero, agrega al inciso primero, en punto seguido, la siguiente oración: " Si no hubiese garantía vigente y, de haberla, en el plazo de 30 días contados desde la fecha de expiración de dicha garantía."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Fue rechazada la indicación Nº 115, en análisis, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación Nº 116 del H. Senador señor Otero, para suprimir el inciso segundo.

Esta indicación Nº 116, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, estimando que la norma aprobada en el primer informe apunta a la seguridad jurídica.

TITULO III
DISPOSICIONES ESPECIALES

Las indicaciones Nºs. 117, 117a, 117b y 117c, del H. Senador señor Larraín, sustituyen el Título III y los artículos que lo componen, por los siguientes:

"TITULO III
De las indemnizaciones de perjuicio

117a.- "Artículo - Las infracciones a que se refiere el Título II de esta ley darán derecho a indemnización de perjuicios.

117b.- Artículo La indemnización de perjuicios podrá ser solicitada por el consumidor que haya resultado víctima de las infracciones de que trata esta ley. La demanda de indemnización de perjuicios se presentará, tramitará y fallará en el mismo juicio donde se persiga la aplicación de las multas a que se refieren los artículos anteriores.

117c.- Artículo - La demanda de indemnización de perjuicios se sujetará a las reglas establecidas en el Código Civil."

Puestas en votación las indicaciones Nºs. 117, 117a, 117b y 117c, fueron rechazadas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Romero.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales.

La indicación N°118 de S.E. el Presidente de la República, para sustituir su epígrafe por el siguiente: "Información y publicidad".

Fue aprobada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

La indicación N° 119 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, intercala, antes del artículo 23, el siguiente, nuevo:

"Artículo...-Las afirmaciones, promesas e insinuaciones contenidas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al anunciante y se tendrán por incluidas en el contrato con el consumidor, a menos que éste consienta por escrito en lo contrario."

Los representantes del Ejecutivo opinaron que esta indicación regula lo que se denomina "integración publicitaria del contrato", esto es, no sólo el convenio fuente de obligaciones sino también lo anunciado en la publicidad.

El H. Senador señor Bitar anunció su abstención, en razón de que, a su juicio, la norma contenida en esta indicación ya se encontraba dentro de las materias aprobadas por la Comisión en el artículo 72.

Puesta en votación la indicación N° 119, fue rechazada, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador Bitar.

ARTICULO 23

Este artículo dispone que cometerá infracción a los derechos que se establecen en la presente ley el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de mensaje publicitario, respecto de:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, y

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes.

La indicación N° 120, del H. Senador señor Romero, reemplaza su encabezamiento por el siguiente:

"Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:".

El H. Senador señor Prat señala que la indicación debiera contener la frase "sabiendo o debiendo saber" que ya se encuentra en el artículo aprobado en el primer informe.

La H. Senadora señora Feliú concuerda con lo expresado por el H. Senador antes mencionado, ya que en las grandes empresas pueden tener exacto conocimiento de lo que es un mensaje publicitario pero puede acontecer que un pequeño empresario no conozca el exacto sentido de su publicidad. Además, agregó, es una frase esencial, porque forma parte del elemento subjetivo de la norma.

Puesta en votación la indicación N°120, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, aprobó la indicación, agregando la frase "sabiendo o debiendo saber" entre las expresiones "el que" y "a través".

La indicación N° 121 de la H. Senadora señora Feliú, sustituye, en el encabezamiento, la forma verbal "Cometerá " por "Comete".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros presente HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Larre aprobó esta indicación Nº 121, considerándola subsumida en la indicación aprobada precedentemente.

La indicación Nº122 del H. Senador señor Otero, suprime, en el inciso primero, la frase ", sabiendo o debiendo saber,".

Puesta en votación la indicación Nº 122, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Larre, la rechazó, en razón de haberse aprobado la indicación Nº 120, con la modificación ya consignada.

La indicación Nº 123 de S.E. el Presidente de la República, para intercalar, en el encabezamiento, entre la preposición "de" y el sustantivo "mensaje", la frase "información, comunicación o".

Vuestra Comisión acordó rechazar esta indicación Nº 123, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el voto a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

Posteriormente, vuestra Comisión consideró conjuntamente las indicaciones Nºs. 124, 125 y 126.

letra c)

La indicación Nº 124 de S.E. el Presidente de la República, sustituye la expresión ",y" por un punto y coma (;).

letra d)

La indicación Nº 125 de S. E. el Presidente de la República, reemplaza el punto final (.) por la expresión ",y".

La indicación Nº 126 de S.E. el Presidente de la República, agrega la siguiente letra e) nueva:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"e) Las condiciones en que opera la garantía."

Puestas en votación las indicaciones Nºs. 124, 125 y 126, vuestra Comisión las aprobó, con modificaciones, como se indicará en su oportunidad, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 126 bis del H. Senador señor Horvath, consulta la siguiente letra e) nueva:

"e) Su condición de producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable." La Comisión consideró la indicación con el supuesto de agregar la negación "no" entre las expresiones "Su condición de" y "producir daño al".

La H. Senadora señora Feliú expresó su disconformidad con la indicación por estimar no adecuada su inclusión en el artículo 23, en estudio.

Puesta en votación la indicación Nº 126 bis, vuestra Comisión la aprobó con los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar, Prat y Zaldívar, don Adolfo; el voto en contra de la H. Senadora señora Feliú y la abstención del H. Senador señor Romero, con la modificación explicitada.

ARTICULO 25

Este artículo establece que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Su inciso segundo dispone que el precio deberá indicarse de un modo claramente visible.

Igualmente, prescribe su inciso tercero, se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Su inciso cuarto dispone que cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El inciso quinto establece que el monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Su inciso sexto y final prescribe que cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.

La indicación N° 127 Presidente de la República, sustituye segundo y tercero por el siguiente:

"El precio deberá indicarse en el envase o envoltorio del bien mediante la fijación de la correspondiente etiqueta. Tratándose de mercaderías que se expendan a granel, el precio se informará por medio de la exhibición de carteles en el lugar de venta y del mismo modo se anunciarán las tarifas en los establecimientos de prestación de servicios."

La H. Senadora señora Feliú indicó que la indicación impediría, de ser aprobada, la utilización del código de barras.

El H. Senador Bitar manifestó que en la forma que viene redactada la indicación podría significar su obstrucción a adelantos tecnológicos.

Puesta en votación la indicación N° 127, fue rechazada, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 128 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, intercala, como inciso sexto, el siguiente nuevo:

"Los gastos de cobranza, intereses penales y honorarios profesionales que eventualmente incrementen el precio debido, en los actos de comercio a crédito o respecto de los cuales acceda directamente un financiamiento independiente, deberán ser expresamente estipulados para tener validez legal. Si no lo fueran, sólo el Juez podrá regular su monto o cuantía, tanto en lo que se refiere a costas procesales como personales."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú manifestó su disconformidad con la indicación, por querer introducir un elemento ajeno a la convención que existe entre el consumidor y el proveedor, que es la esencia del proyecto de ley en análisis.

Puesta en votación esta indicación Nº 128, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo y la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación Nº 129 de S.E. el Presidente de la República, reemplaza el inciso final, del artículo 25, por el siguiente:

"Cuando el consumidor no tenga acceso a los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

La H. Senadora Feliú estimó improcedente la indicación pues no pueden referirse al adquirente las obligaciones del proveedor.

Esta indicación Nº 129, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 26

Este artículo dispone que la información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

La indicación Nº 130 de S.E. el Presidente de la República, para sustituir la forma verbal "deberá" por "deberán".

Puesta en votación esta indicación Nº 130 fue aprobada con los votos favorables de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Romero y la abstención del H. Senador señor Prat.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

o o o o

A continuación se analizan tres indicaciones de S.E. el Presidente de la República, que intercalan, a continuación del artículo 26, sendos artículos, nuevos:

La indicación N° 131 agrega el que se indica a continuación:

"Artículo...- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques, o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación por parte del proveedor o anunciante."

El Director Nacional del Sernac señaló que el propósito de la indicación es absolutamente lógico, toda vez que se trata de aseveraciones, cualidades y aptitudes de los productos, los que deben ser comprobados por el que los ofrece. La prueba recaerá sobre éste.

La H. Senadora señora Feliú la estimó inconveniente, porque se estaría procurando resolver un mismo problema sobre la base de opciones distintas, una que es la vía de la publicidad engañosa y otra la contenida en la indicación, lo que finalmente se traduciría en disposiciones equívocas de la ley de los consumidores.

Puesta en votación la indicación N° 131, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

La indicación N° 132 agrega el siguiente artículo:

"Artículo....- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa o engañosa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación Nº132, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 133 agrega una disposición del tenor siguiente:

"Artículo....- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia publicitaria, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquiera persona debidamente identificada."

El Director Nacional del Semac argumentó que la responsabilidad debe recaer sobre el anunciante, debido a que en muchos avisos publicitarios no se identifica a la empresa, sobre todo en la llamada publicidad sorpresiva donde luego de una serie de anuncios, se conoce el producto y el fabricante o proveedor. Esta figura, agregó, puede llegar a constituir una trasgresión a las disposiciones de la ley, al no poderse dirigir la acción contra alguien debidamente individualizado. Por ello el medio de comunicación o la agencia publicitaria deberían identificar al anunciante.

El H. Senador señor Romero anunció su rechazo a la indicación, pues permitiría que cualquier competidor del anunciante que hiciera uso de este tipo de publicidad, se la desbarate. Agregó que son los tribunales los llamados a requerir, cuando corresponda, el nombre del anunciante.

Puesta en votación la indicación Nº 133, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

Párrafo II **Promociones y ofertas**

ARTICULO 27

El artículo 27 establece que en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma. Su inciso segundo dispone que si no se fija plazo ni volumen, se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público de su revocación.

La indicación Nº 134, de la H. Senadora señora Feliú, lo sustituye por el siguiente:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 27.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración."

Puesta en votación esta indicación Nº 134 fue aprobada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 135 de S.E. el Presidente de la República, agrega, en el inciso segundo del artículo 27, la siguiente oración final: "La revocación deberá hacerse de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento."

Puesta en votación esta indicación Nº 135 fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, en razón de haberse aprobado la indicación Nº134.

ARTICULO 28

El artículo 28 dispone que cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el proveedor deberá informar al público sobre el monto y número específico de los premios de aquéllos y el plazo en que podrá reclamarse la entrega de premios. Será obligación del anunciante o proveedor del producto o servicio difundir los resultados de los concursos o sorteos.

La indicación Nº 136 del H. señor Romero, lo reemplaza por el siguiente:

Artículo 28.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir los resultados de los concursos o sorteos."

La indicación Nº 137 de S.E. el Presidente de la República, sustituye el punto final (.) del artículo 28 por una coma (,) y agrega la frase "a través del mismo medio utilizado para su promoción."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El H. Senador señor Bitar indicó que las indicaciones 136 y 137 se complementaban, por lo que podrían aprobarse ambas.

El H. Senador señor Prat expresó que, a su juicio, produce un mejor efecto que el buscado en la indicación N° 137, la intercalación del término "adecuadamente" entre las expresiones "difundir" y "los resultados", en razón de que si sólo se señala que los resultados de los concursos o sorteos sólo se difunden por el mismo medio pudiera resultar que su difusión se efectuará en lugares o horarios poco destacados, en cambio al colocar la palabra "adecuadamente" será el tribunal que, en forma prudencial, deberá determinar si la difusión fue o no la adecuada.

Puestas en votación las indicaciones 136 y 137, fueron aprobadas con modificaciones, en la forma reseñada anteriormente, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 138 de S.E. el Presidente de la República, añade a continuación del artículo 28, el siguiente, nuevo:

"Artículo - Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

En caso de inobservancia a lo dispuesto en el inciso anterior, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado."

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, rechazó esta indicación N° 138, dejando constancia que ello obedecía a que se entendía que la materia de que trata se encuentra contenida en el artículo 72 del proyecto de ley en estudio.

Párrafo III

Del Crédito

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación Nº 139 de SE. El Presidente de la República, reemplaza su epígrafe, por el siguiente: "Del consumo a crédito".

La Comisión sugiere nombrar el epígrafe como "Del crédito al consumidor", para no confundir las operaciones reguladas en este párrafo con aquellas que norma la ley Nº 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

Fue aprobada esta indicación, con la modificación sugerida, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 29

El artículo 29 establece que en toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al servicio de que se trate; contado del bien
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y
- d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo acordó incluir en el encabezamiento de este artículo 29 el vocablo "directo" entre las expresiones "conceda crédito" y "al consumidor", como una manera de establecer que esta disposición es aplicable a aquellas operaciones de crédito que se dan en forma directa entre un proveedor y un consumidor y no guarda ninguna relación con las operaciones reguladas por la ley Nº 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación N° 140 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, sustituye su letra c), por la siguiente:

"c) El monto de cualquier pago adicional que fuera procedente cobrar, especialmente aquéllos denominados de cobranza y honorarios en el evento de una mora y".

Los representantes del Ejecutivo estimaron que el diferencial, establecido por la ley, entre los intereses corrientes y máximo convencional tiene por objeto proveer al que concede el crédito, de un margen que le permita asumir el costo de la intermediación en el otorgamiento del crédito y, eventualmente, el interés moratorio. Este último antes existía como una mención específica del tipo de intereses que se podían estipular en una convención y que, en la actualidad, se subsume dentro del interés máximo convencional, porque la ley N° 18.010, en el artículo 22 excluye de los intereses las costas procesales o personales, que el juez dispondrá al dictar sentencia, si estima que existe mérito para condenar en costas.

Continuaron explicando que los otros gastos de cobranza, que no sean costas, debieran quedar incluidas dentro del máximo convencional estipulado en el contrato. Si se originaren otro tipo de gastos

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

éstos debieran ser enunciados, de modo que el consumidor conozca, en caso de incurrir en mora, qué erogación adicional deberá efectuar.

Puesta en votación la indicación Nº 140, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat y la abstención de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 141 del H. Senador señor Romero, consulta, en el artículo 29, la siguiente letra nueva:

"...) El monto de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos."

Esta indicación Nº 141 fue retirada en el seno de vuestra Comisión, por su autor, el H. Senador señor Romero.

o o o o

Posteriormente se consideraron cuatro indicaciones de S.E. el Presidente de la República, para agregar, a continuación del artículo 30, los siguientes, nuevos:

La indicación Nº 142 añade el siguiente artículo:

"Artículo.-Cometerán infracción a la presente ley los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6º de la ley Nº18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8º de la misma ley."

Puesta en votación la indicación Nº 142, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 143 agrega la norma que se indica a continuación:

"Artículo....- El proveedor que en virtud de un mandato u otro pacto análogo otorgado por el deudor, procediere a suscribir o a aceptar un

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

instrumento mercantil por un monto que excediere al capital adeudado más el interés máximo convencional, será sancionado conforme a esta ley.

Sin perjuicio de lo anterior, el afectado podrá oponer todas las excepciones, de forma y fondo, que emanen de la obligación causal.

En todo caso, el tribunal deberá aplicar de oficio la sanción a que se refiere el artículo 82 de la ley Nº18.010, calculando los intereses que procedan."

Los representantes del Ejecutivo acotaron que el objeto de la indicación es hacer efectivo el precepto de la ley Nº18.010, cuyo artículo 8º dispone que se reducirán al interés corriente las estipulaciones que contemplen un interés superior al máximo convencional.

Puesta en votación la indicación Nº 143, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat y la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación Nº 144, añade una disposición del siguiente tenor:

"Artículo...- Para los efectos de cálculo de los intereses efectivamente cobrados, se deberán considerar incluidas en ellos todas las erogaciones adicionales que excedan al capital adeudado o al capital reajustado, en su caso.

Carecerá de valor cualquier acuerdo celebrado en contrario."

Puesta en votación la indicación Nº 144, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat y la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación Nº 145 siguiente artículo:

"Artículo...- Sin perjuicio de las acciones contempladas en las demás leyes, el consumidor deudor de un crédito de consumo podrá consignar el monto de lo adeudado, incluidos los intereses, en el Juzgado de Policía Local competente.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El tribunal, previa audiencia al proveedor, calificará el pago y podrá decretar la eliminación de todas las medidas de publicidad que afecten al deudor en relación con la mora."

Puesta en votación la indicación Nº145, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Romero y Prat y la abstención del H. Senador señor Bitar.

o o o o

Seguidamente se analizaron dos indicaciones de los HH. Senadores señora Carrera, y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, para agregar los siguientes artículos nuevos:

La indicación Nº 146 añade la siguiente norma:

"Artículo...- En el caso de extravío, hurto o robo de una tarjeta de crédito emitida por un establecimiento comercial, el titular de la tarjeta estará obligado a dejar constancia del hecho en Carabineros de Chile o, en su defecto, a formular denuncia criminal y a dar aviso al emisor, cesando su responsabilidad de inmediato por el acto del aviso respecto de toda operación que aparezca cursada con posterioridad."

La indicación Nº 147 disposición que se indica a continuación:

"Artículo...- En las compras de productos o servicios mediante el uso de una tarjeta de crédito por un establecimiento comercial, el proveedor solicitará al consumidor la exhibición de su tarjeta de crédito, de su cédula de identidad y su firma en el correspondiente comprobante de venta, elementos todos que serán examinados y confrontados por el proveedor.

El no cumplimiento de este procedimiento, hará incurrir en infracción al proveedor."

El Director Nacional del Sernac destacó que las indicaciones regulan la situación de los créditos otorgados por los establecimientos comerciales, distintos a los créditos de los bancos y financieras.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El H. Senador señor Romero indicó que el fondo de la indicación es razonable, pero estima que no es materia del proyecto de ley en informe.

La H. Senadora señora Feliú expresó que la tarjeta de crédito representa un contrato de crédito, y la ley de protección de los consumidores se dirige a las operaciones entre consumidor y proveedor, donde el primero realizará sus compras utilizando distintos sistemas o modos de pagar, entre los cuales se encuentra la tarjeta de crédito. Agregó, que las indicaciones no tienen relación con el proyecto de ley.

El Presidente de la Comisión H. Senador señor Francisco Prat, puso en votación la inadmisibilidad de las indicaciones N°s. 146 y 147 por no decir relación con las ideas matrices o fundamentales de la iniciativa legal en estudio.

Puesta en votación la inadmisibilidad de las referidas indicaciones los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero se pronunciaron por declararlas inadmisibles y el H. Senador señor Bitar se pronunció por la admisibilidad de las referidas indicaciones. En consecuencia, quedan declaradas inadmisibles las indicaciones N°s. 146 y 147.

Párrafo IV**Normas especiales en materia de prestación de servicios****ARTICULO 31**

El artículo 31 establece que en los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

Su inciso segundo dispone que el incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

La indicación N° 148, de la H. Senadora señora Feliú, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 31.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados."

Puesta en votación esta indicación N° 148, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señores Bitar, Prat y Romero y la abstención de la H. Senadora señora Feliú. Senador

La indicación N° 149 del H. señor Piñera, lo reemplaza por el siguiente:

"Artículo 31.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado."

Puesta en votación esta indicación N° 149, fue rechazada con los votos en contra de la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero.

La indicación N° 150 del H. señor Romero, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 31.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de tal circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que proceden, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado."

El H. Senador señor Prat hizo presente que en el inciso primero quedaba mejor definido el hecho de que se refería a los productos refaccionados si se reemplaza el vocablo "tal" por la expresión "esta última", ya que de ser

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

así se estaría señalando expresamente que se podrían utilizar en la reparación un componente refaccionado, siempre que el consumidor este informado de este hecho.

El señor Director del Sernac, agregó que en su opinión la forma verbal "proceden" debería ser reemplazado por "procedan".

Puesta en votación la indicación N° 150, fue aprobada, por la unanimidad de los miembros presentes de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, con las modificaciones sugeridas anteriormente.

La indicación N° 151 del H. Senador señor Otero, agrega, al inciso primero del artículo 31, las siguientes oraciones: "En caso que la reparación involucre un circuito electrónico, se podrá emplear uno nuevo o refaccionado, de lo cual deberá informarse al consumidor. La garantía operará como si se tratase de un circuito nuevo. De fallar un circuito refaccionado, el proveedor será responsable, además, de los gastos de traslado en que deba incurrir el consumidor."

La indicación N° 152 del H. Senador señor Otero, pluraliza, en el inciso segundo del artículo 31, las palabras "esta obligación".

En razón de la aprobación de la indicación N° 150, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero, rechazó las indicaciones N°s. 151 y 152.

La indicación N° 153 de S.E. el Presidente de la República, agrega al artículo 31, el siguiente inciso final:

"En todo caso, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano."

Considerando vuestra Comisión que las materias contenidas en esta indicación están tratadas, en forma general, en el artículo 31 del proyecto que se aprobó en la indicación N° 150, acordó, por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, rechazar esta indicación N° 153.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

ARTICULO 32

El artículo 32 dispone que el prestador de un servicio, incluido el de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

Su inciso segundo establece que en todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

El tercer inciso señala que para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

La indicación Nº 154 de S.E. el Presidente de la República, agrega en el inciso segundo, las siguientes oraciones finales: "Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. En uno y otro evento quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos."

El Director Nacional del Semac expresó que la indicación se traduce en regular las consecuencias civiles que nacen de acoger el reclamo, esto es, que se preste nuevamente el servicio si ha sido defectuoso o insatisfactorio o, en su caso, se disponga la devolución de lo pagado.

Puesta en votación esta indicación Nº 154, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y la abstención de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 33

El artículo 33 dispone que se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

La indicación Nº 154 bis del H. Senador señor Horvath, lo reemplaza por el artículo 39 aprobado por la H. Cámara de Diputados.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación esta indicación 154 bis, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación N° 155 de S.E. el Presidente de la República, reemplaza el punto final (.) por una coma (,) y agrega la frase "lo que deberá advertirse ostensiblemente en el propio documento."

Puesta en votación la indicación N° 155, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 34

El artículo 34 dispone que en los casos en que el proveedor sea un intermediario responderá frente al usuario, en todo caso, por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Las indicaciones N°s.156 y 157 de los HH. Senadores señora Feliú y señor Romero, respectivamente, lo sustituyen por el siguiente:

"Artículo 34.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."

Puestas en votación, las indicaciones N°s. 156 y 157, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

o o o o

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Las indicaciones N°s 158, 158a, 158b, 158c, 158d, 158e y 158f, de S. E. el Presidente de la República, consultan el siguiente párrafo y artículos nuevos:

N°158.-

“Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

158a. "Artículo...- Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud e integridad física de los consumidores, exceptuando aquéllos que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para el consumidor, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por ella de la providencias preventivas que deban observarse. Las obligaciones establecidas en los incisos segundo y tercero de este artículo sólo serán exigibles cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o haya sido definida por autoridad competente.

158 b.- Artículo...- Las normas del presente párrafo sólo se aplicarán en lo que no esté previsto en las disposiciones especiales que regulan a determinados bienes o servicios.

158c.- Artículo.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo 44.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

158d.- Artículo ...- Comprobada por la autoridad competente la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad, en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención establecidas en la ley o dispuestas por la autoridad.

158e.- Artículo....-En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo 47, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

158f.- Artículo...- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure." Los representantes del Ejecutivo recordaron que en el primer informe, este párrafo quedó pendiente para una segunda lectura. En todo caso, continuaron, son normas dirigidas a la protección del derecho de los consumidores a tener seguridad en el consumo.

La H. Senadora señora Feliú opinó que las disposiciones contenidas en las indicaciones están reguladas en leyes especiales como el Código Sanitario, ley sobre servicios eléctricos etcétera, y en consecuencia, éstas tendrían preeminencia sobre la ley de los consumidores, surgiendo, por ende, el problema de la especialidad de las normas y su aplicación.

El H. Senador señor Prat estimó que el tenor de las indicaciones escapa al objetivo del proyecto de ley. Puestas en votación las indicaciones 158, 158a, 158b, 158c, 158d, 158e y 158f, fueron rechazadas, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

Las indicaciones N°s. 159, 159a, 159b, 159c, 159d y 159e de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, son para consultar el siguiente párrafo y artículos nuevos:

La indicación N° 159, agrega el siguiente párrafo:

"Párrafo V De las operaciones de consumo a domicilio y a distancia

El señor Director Nacional del Sernac informó que, respecto del nuevo párrafo que se pretende agregar al proyecto en estudio, las legislaciones más avanzadas, en materia de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

protección al consumidor, contemplan las operaciones de consumo a domicilio y a distancia, las que han ido en aumento en los últimos años.

Continuó diciendo que en estas situaciones, la iniciativa de proponer el contrato de consumo nace del proveedor. El consumidor no decide ir al establecimiento a comprar un bien o a contratar un servicio, sino que se le ofrece a su domicilio, por carta o televisión. Lo novedoso y distintivo de estas operaciones es la existencia de un plazo de retracto derivado de sus mismas características.

El H. Senador señor Romero manifestó su disconformidad con el párrafo propuesto, por estimar que nada novedoso aportan al proyecto de ley. Este último, agregó, en su normativa general comprende todas estas ideas, sumándose a ello las disposiciones del Código de Comercio referidas a la formación del consentimiento en el acto de comercio.

Puesta en votación la indicación Nº 159, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar.

La indicación 159a agrega la siguiente disposición:

"Artículo...- Por operación de consumo a domicilio se entiende la que se propone a una persona natural en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria, o en su lugar de trabajo.

El acto jurídico de consumo a domicilio deberá constar por escrito y contendrá las siguientes menciones:

- a) El nombre y domicilio del proveedor;
- b) El nombre y domicilio del consumidor;
- c) La individualización de la operación y de los bienes o servicios de que se trate;
- d) El precio y su forma de pago, y
- e) Las condiciones de ejecución del contrato y de la garantía que voluntariamente ofrezca el proveedor.

El proveedor tendrá la obligación de entregar al consumidor una copia del documento respectivo.

La indicación Nº 159a fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación 159b añade el siguiente artículo:

Artículo.- Por operación de consumo a distancia se entiende aquélla en que la propuesta del proveedor al consumidor se efectúa por medios postales, electrónicos, de telecomunicaciones u otros en que no exista trato directo con el consumidor y la aceptación de éste se transmite por iguales medios.

El H. Senador señor Bitar señaló que, a fines del siglo XX, y en una época de avanzada tecnología, en la que, a su juicio, es posible que el comercio por diferentes medios tecnológicos se incremente, era justificado considerar en el proyecto de ley sobre los consumidores una norma de este tipo.

Puesta en votación la indicación Nº 159b, votaron a favor de ella los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo. Se pronunciaron en contra los HH. Senadores señores Prat y Romero.

En razón del empate producido se procedió a repetir de inmediato la votación, reiterándose la misma votación ya señalada, por lo que, de conformidad al artículo 182 del Reglamento de la Corporación quedó la materia para ser definida en la siguiente sesión.

Puesta en votación, en la sesión siguiente, la indicación Nº 159b, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Prat y el voto a favor del H. Senador señor Bitar.

La indicación 159c añade la siguiente norma:

"Artículo...- En los casos a que se refieren los dos artículos precedentes, el consumidor tendrá derecho a revocar su aceptación dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se celebre el contrato o se entregue la cosa, lo último que suceda, sin responsabilidad de su parte.

El proveedor deberá informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en el documento que le extienda para hacer constar la operación.

Al ejercer el derecho previsto en este artículo el consumidor deberá poner la cosa a disposición del proveedor, siendo de cargo de este último, los gastos de devolución. La comunicación de la revocación al proveedor deberá hacerse por escrito."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El H. Senador señor Prat indicó que, en su opinión, esta indicación establece una rigidización inconveniente y atenta contra el comercio instalado.

Puesta en votación la indicación N° 159c, votaron a favor de ella los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo. Se pronunciaron en contra los HH. Senadores señores Prat y Romero.

En razón del empate producido se procedió a repetir de inmediato la votación, reiterándose la misma votación ya señalada, por lo que, de conformidad al artículo 182 del Reglamento de la Corporación quedó la materia para ser definida en el Tiempo de Votaciones de primera hora de la sesión ordinaria siguiente.

Puesta en votación, en la sesión siguiente, la indicación N° 159c, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Prat y el voto a favor del H. Senador señor Bitar. artículo:

La indicación 159d añade el siguiente artículo:

"Artículo....- Los proveedores no podrán dirigir propuestas a los consumidores, por ningún tipo de medio, respecto a bienes o servicios que éstos no les hayan requerido previamente, cuando ello genere un cargo automático en cualquier sistema de débito que obligue al consumidor a manifestar su negativa expresa para que dicho cargo no se efectúe.

Si junto a la propuesta el proveedor hubiere remitido una cosa, el receptor no estará obligado a conservarla ni a restituirla, aun cuando la restitución pueda ser realizada libres de gastos."

La indicación N° 159d fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar. Artículo:

La indicación 159e agrega el siguiente

"Artículo...- Lo dispuesto en este párrafo no se aplicará a la compraventa de bienes perecibles recibidos por el consumidor y pagados al contado."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación N°159e, votaron a favor de ella los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo. Se pronunciaron en contra los HH. Senadores señores Prat y Romero.

En razón del empate producido se procedió a repetir de inmediato la votación, reiterándose la misma votación ya señalada, por lo que, de conformidad al artículo 182 del Reglamento de la Corporación quedó la materia para ser definida en la sesión siguiente.

Puesta en votación, en la sesión siguiente, la indicación N° 159e, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señor Prat y el voto a favor del H. Senador señor Bitar.

TITULO IV**Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta Ley****ARTICULO 35**

El artículo 35 establece que será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo o, en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

El inciso segundo dispone que lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

La indicación N° 160 de S.E. el Presidente de la República, agrega en el inciso segundo, la siguiente oración final : "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."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El señor Director del Sernac señaló que la indicación tiene por objeto liberar de una posible sanción por la infracción cometida, a aquel proveedor que solucione su conflicto con el consumidor. Lo anterior en razón de que se entiende que la ley pretende resolver el conflicto y no sancionar conductas después de resuelto el conflicto.

La H. Senadora señora Feliú pidió dejar constancia que en la norma no existe la obligación del proveedor de concurrir ante el Sernac. Es una comparecencia voluntaria y sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado se promueve el entendimiento.

En atención a la explicación otorgada y en el entendido que la norma propuesta tiene el alcance recién referido, vuestra Comisión por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo aprobó la indicación N°160.

La indicación N° 161 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, agrega al artículo 35, el siguiente inciso final:

"Las infracciones a esta ley, que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso, como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y serán sancionadas con multas que, conforme a la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el cien por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor."

Puesta en votación la indicación N fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y la abstención de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 36

El artículo 36 dispone que la demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Su inciso segundo establece que recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

Su inciso tercero señala que la audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

La indicación N°162 de S.E. el Presidente de la República, agrega los siguientes incisos nuevos:

"Cuando las partes quieran rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en el mismo acto del comparendo.

El juez apreciará la prueba en conciencia.

El tribunal podrá disponer el retiro del mercado de los bienes o productos que hayan sido materia de la infracción, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de bienes o productos riesgosos o peligrosos para la salud o seguridad de las personas, o disponer el decomiso de los mismos si las características riesgosas o peligrosas no son subsanables."

La H. Senadora señora Feliú manifestó su intención de no dar la aprobación al establecimiento de normas espacialísimas respecto de cada procedimiento, porque ello deriva en equívocos procesales en los distintos juzgados. Opina, además, que esta materia debiera resolverse escuchando a los jueces de policía local.

Por su parte, el Director Nacional del Sernac expresó que las normas que contiene la indicación son netamente procesales y fueron propuestas para abrir la posibilidad de que en el comparendo se puedan ofrecer testigos y, además, porque muchos jueces de policía local han sugerido el que ellos puedan, en los juicios sobre consumo, apreciar la prueba en conciencia, ya que en la actualidad deben aplicar las reglas de la sana crítica.

Puesta en votación la indicación N°162 fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat, Romero y Zaldívar y la abstención del H. Senador señor Bitar.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

ARTICULO 38

El artículo 38 establece que rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

La indicación Nº163 de S.E. el Presidente de la República lo suprime.

Puesta en votación esta indicación Nº 163, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar.

ARTICULO 39

El artículo 39 establece que el Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La indicación Nº 164 de S.E. el Presidente de la República, lo sustituye por el siguiente:

"Artículo 39.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en las causas a que dé lugar la aplicación de la presente ley, para los efectos de demandar la aplicación de las sanciones que correspondan."

El Director Nacional del Semac explicó que lo que se pretende corregir con la indicación es el concepto de subrogación que no es apropiado técnicamente, porque no existe una subrogación procesal en el artículo 39, sino que el servicio actúa en ejercicio de una función propia.

Los HH. Senadores señores Bitar y Romero rechazaron la indicación por estimar que el artículo 39, aprobado en el primer informe, tiene un alcance excepcional al permitir al Servicio Nacional del Consumidor hacerse parte en las causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación esta indicación Nº 164, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Romero y el voto a favor del H. Senador señor Zaldívar, don Adolfo.

TITULO V**Del Servicio Nacional del Consumidor**

Este Título V esta conformado por los artículos 41, 42, 43 y 44, del siguiente tenor:

"Artículo 41.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1ª de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 43.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 44.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, Y e) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto."

Las indicaciones N°s. 165, 165a, 165b, 165c, 165d, 165e y 165f, de S.E. el Presidente de la República, sustituyen el Título V y los artículos que lo componen, por los siguientes:

165.-

"TITULO V

De la aplicación de la ley en la esfera administrativa y del Servicio Nacional del Consumidor

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

165a.- "Artículo...- Mediante reglamentos que en ejercicio de sus atribuciones constitucionales podrá dictar el Presidente de la República se proveerá a la aplicación de esta ley en los siguientes aspectos:

- a) Rotulación de productos;
- b) Exhibición, información y publicidad de precios de productos y servicios;
- c) Formas y medios en que se proporcionará a los consumidores la información sobre uso seguro y conveniente de los productos y servicios;
- d) Procedimientos para hacer efectivo el cumplimiento de las garantías, y
- e) Procedimiento para implementar la función de mediación del Servicio Nacional del Consumidor.

165b.- Artículo...- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

165c.- Artículo...- El Servicio Nacional del Consumidor coadyuvará al cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, mediante la difusión de los derechos y deberes de éste, la realización de acciones de información y educación de los consumidores y el ejercicio de las funciones de mediación y de denuncia y participación judicial a que se refieren los artículos 50 y 53.

165d. Artículo.. - Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y
- e) Colaborar al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 12 de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

165e.- Artículo....- El Director Nacional será el jefe superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

165f.- Artículo....- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex- Dirección de Industria y Comercio, que por la ley Nº18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto."

Puestas en votación las indicaciones N2s. 165, 165a, 165b, 165c, 165d, 165e y 165f, fueron rechazadas, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 42
letra b)

La letra b) del artículo 42 contiene una de las funciones asignadas en el proyecto de ley, al Servicio Nacional del Consumidor, en relación a la ejecución de análisis selectivos de los productos ofrecidos en el mercado.

La indicación Nº 166 de la H. Senadora señora Feliú, intercala, después del vocablo "especializadas,", la frase "elegidas en licitación pública,".

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La H. Senadora señora Feliú hizo presente que su indicación tenía por objeto asegurar la transparencia de los procesos de análisis que se realicen.

El H. Senador señor Romero propuso agregar después del vocablo "especializadas" las expresiones "de reconocida solvencia", como una manera de precaver que los estudios los llevaran a cabo entidades que pudieran ser poco serias.

Los representantes del Ejecutivo señalaron que no se oponían a la idea contenida en la indicación, pues entendían que apuntaba a la transparencia de la Administración, pero con el objeto de que no significará entorpecer la gestión del Servicio sugerían la posibilidad de que la licitación pública se dispusiera para aquellos análisis de un costo importante.

El H. Senador señor Bitar sugirió la posibilidad de que aquellos análisis que excedan las 250 Unidades Tributarias Mensuales de costo, sean realizados a través de licitación pública.

El H. Senador señor Romero hizo presente que se podía conseguir el resultado expresado por los representantes del Ejecutivo y por el H. Senador Bitar, reemplazando el punto y coma final de la letra b) por un punto seguido y agregando la frase: "Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública;"

Vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo aprobó la indicación 166, con las modificaciones sugeridas.

Las indicaciones N° 167 y 168 del H. Senador señor Romero y del H. Senador señor Larraín, respectivamente, agregan lo siguiente:

"En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra."

Puestas en votación las indicaciones N°s. 167 y 168, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

letra e)

La letra e) del artículo 42 confiere otra función al Servicio Nacional del Consumidor, en lo relativo a velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Vuestra Comisión acordó tratar en conjunto las indicaciones N°s. 159 y 170, por contener las mismas ideas.

La indicación N° 169 de los HH.

Senadores señores Díaz y Lavandero, agrega la siguiente frase final: ", sin perjuicio de las atribuciones que en esta materia se otorguen en leyes especiales a otros organismos".

La indicación N° 170 de la H. Senadora señora Feliú, intercala, como inciso tercero, del artículo 42, el siguiente:

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones."

Puestas en votación las indicaciones N°s. 169 y 170, fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, prefiriendo la redacción de la indicación N° 170.

Las indicaciones N°s. 171 y 172 del H. Senador señor Romero y del H. Senador señor Larraín, respectivamente, agregan a este artículo 42 el siguiente inciso final:

"El Director del Servicio será personalmente responsable de las acciones culpables y dolosas que se ejecuten con ocasión de las funciones que esta ley le asigna al organismo."

El H. Senador Romero retiró la indicación N° 171, de la cual es su autor.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación N° 172 fue rechazada, con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat y Zaldívar, don Adolfo, y la abstención del H. Senador señor Romero.

Las indicaciones N°s. 173, 173a, 173b, 173c y 173d de S.E. el Presidente de la República, incorporar el siguiente Título VI y artículos, nuevos

**173.- "TITULO VI
Fondo de Promoción del Consumidor**

173a.- "Artículo - Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

173b.- Artículo ...- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional, designadas por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; una en representación de las organizaciones de consumidores y a propuesta de éstas; una será propuesta por la Cámara Nacional de Comercio, otra por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otra por la Sociedad de Fomento Fabril.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el Jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo

173c.- Artículo....- El tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulen proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del Consejo, adoptados en cumplimiento de las disposiciones del presente artículo, se adoptarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

d) Formular denuncia ante el Juzgado del Crimen que corresponda en el caso de cometerse el delito previsto en el artículo siguiente.

173d.- Artículo....- Se sancionará con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal al asignatario de recursos del Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo . En caso de tratarse de una persona jurídica, serán responsables sus representantes que hayan tenido participación en la distracción de recursos."

Puestas en votación las indicaciones Nºs. 173, 173a, 173b, 173c y 173d, fueron rechazadas con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero, y los votos a favor de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo.

La indicación Nº 174 del H. Senador señor Romero, consulta el siguiente artículo nuevo:

"Artículo....- El que denunciare temeraria o maliciosamente alguna infracción a la presente ley, será sancionado con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales."

Puesta en votación la indicación Nº 174, fue rechazada con los votos en contra de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, y Zaldívar y el voto a favor del H. Senador señor Romero.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación Nº 174bis del H. Senador señor Horvath, repone el Título VI aprobado por la H. Cámara de Diputados, que establecía el Fondo de Promoción al Consumidor.

Esta indicación fue declarada inadmisibles por el señor Presidente de la Comisión, por tratarse de una materia de iniciativa exclusiva de S.E. el Presidente de la República, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 62 de la Constitución Política de la República.

ARTICULO 1º TRANSITORIO

El artículo 12 transitorio dispone que las organizaciones de consumidores actualmente existentes deberán someterse a la estructura jurídica contemplada en el artículo 5² de la presente ley, dentro del año siguiente a la publicación de este cuerpo legal. En caso contrario, su personalidad jurídica se entenderá cancelada por el solo ministerio de la ley.

La indicación Nº 175 de los HH. Senadores señora Carrera y señores Calderón, Gazmuri, Núñez y Ominami, lo suprimen.

Puesta en votación la indicación Nº 175 fue aprobada, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo.

ARTICULO 3º TRANSITORIO

El artículo 3º transitorio deroga la ley Nº 18.223, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

La indicación Nº176 de S.E. el Presidente de la República, para intercalar entre las expresiones "18.223" y "así como", la frase "con excepción del inciso segundo del artículo 9º y de sus artículos 11, 12 y 13,".

Los integrantes de la Comisión consideraron impropio dejar subsistentes normas de la antigua ley de protección al consumidor, señalando que solamente se podría hacer excepción en lo referente al artículo 13 de la ley Nº 18.223, pues esta norma esta referida a una modificación de la Ley General de Bancos.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la indicación fue aprobada, sólo en lo referido al artículo 13 de la ley Nº 18.223, en la forma que se indicará en su oportunidad, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar.

Sin perjuicio de la votación que precede, vuestra Comisión, por la unanimidad de sus miembros HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo, acordó repetir, como disposición final de la ley en proyecto, en la forma que se indicará en su oportunidad, la norma contenida en el artículo 11 de la ley Nº 18.223, que dispone que las multas a que se refiere dicha ley serán de beneficio fiscal.

Además de lo anterior, la Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar y Prat, acordó facultar a la Secretaría de la Comisión para efectuar las correcciones formales y de referencia necesarias

En mérito a las consideraciones expuestas y a los acuerdos adoptados, vuestra Comisión de Economía os propone que aprobéis las siguientes modificaciones al proyecto de ley contemplado en el primer informe:

**Artículo 1º
Nº 8**

Sustituir la conjunción "y" que figura entre los vocablos "bienes" y "servicios" por la disyuntiva "o", (unanimidad 4-0)

Artículo 2º

Agregar el siguiente inciso final:

"Con todo las normas de esta 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 en las materias que éstas últimas no prevean.". (mayoría de votos 3-1 y 1 abstención). Indicaciones Nºs. 7 y 8.

**Párrafo I
Los derechos y deberes del consumidor**

Numerar este párrafo como 1º. (unanimidad 3-0).

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

**Artículo 3°
Letra d)**

Intercalar entre las expresiones "la protección de la salud" e "y el deber de evitar" la frase "y el medio ambiente", (mayoría de votos 3 y 1 abstención). Indicación N° 9bis.

Artículo 4°

Agregar el siguiente Párrafo 2° y sustituir el artículo 4°, por los siguientes, nuevos:

"Párrafo 2°**De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores**

Artículo 4°.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica,, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 4°a.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo 4°b.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo 4°c.- El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo 4ºd.- El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

Artículo 4ºe.- Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quórum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo 4b, contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

Artículo 4ºf.- Todos aquéllos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo 4ºg.- El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

Artículo 4ºh.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior.", (unanimidad 3-0). Indicación Nº 14.

Artículo 5º

Suprimir su inciso primero y reemplazar el encabezamiento de su inciso segundo, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:", (unanimidad 3-0)

Artículo 6º

Sustituir su encabezamiento por el que se indica a continuación:

"Artículo 6º.- Las organizaciones ce que trata este párrafo en ningún caso podrán:", (unanimidad 3-0).

Letra d)

Sustituir la conjunción "y" con que termina esta letra, por la locución "ni", (unanimidad 4-0). Indicación Nº 21.

Intercalar en el inciso final de este artículo, entre las palabras "La infracción" y "a las normas contenidas", la expresión "grave y reiterada", (unanimidad 4-0). Indicación Nº 22.

**Párrafo II
Obligaciones del Proveedor**

Numerar este párrafo como 3º, sin otra enmienda, (unanimidad 3-0).

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 9º

Sustituir su inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 9º.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.". (unanimidad 4-0). Indicaciones N°s.29 y 31.

En el inciso segundo reemplazar la referencia a los artículos 15 y- 16 por otra a los artículos 14 y 15. (unanimidad 3-0).

Artículo 10

Reemplazarlo por el que se indica a continuación:

"Artículo 10.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor c. disposición de las autoridades competentes.

Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 18.". (El primer inciso fue aprobado por unanimidad 4-0 y el inciso segundo, por mayoría de votos 3-1). Indicaciones N°s. 33, 34, 35 y 36.

Párrafo III**Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión**

Numerarlo como párrafo 4º sin otra modificación,
(unanimidad 3-0)

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 11

Sustituirlo por el que se indica a continuación:

"Artículo 11.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba perjuicio del consumidor, y

e) Las cláusulas limitativas de responsabilidad que no estén destacadas en letra mayúscula y no estén contenidas en una sección especial del contrato.

No obstante la designación de arbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.", (mayoría de votos 3-2). Indicaciones N°s. 44 y 45.

Artículo 12

Suprimirlo, (mayoría de votos 3-2). Indicaciones N°s. 46 y 47.

Artículo 13

Pasa a ser artículo 12, intercalando, en el inciso final, la frase "escrito en idioma castellano" entre las expresiones "firma en documento" y "anexo al contrato", (unanimidad 5-0). Indicaciones N°s. 53,54 y 55.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

**Párrafo IV
Responsabilidad por incumplimiento**

Numerar este párrafo como 5º, sin otra enmienda, (unanidad 3-0)

Artículos 14 y 15

Pasan a ser artículos 13 y 14, respectivamente, sin otra modificación. (Unanidad 3-0).

Artículo 16

Pasa a ser artículo 15, con las siguientes modificaciones:

Letras b, c y e

Sustituir las letras b, c y e de este artículo, por las siguientes:

"b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;", (unanidad 5-0). Indicaciones N°s. 59, 60, 61, 63, 64, 65, 70, 71 y 72.

Letra f)

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Suprimir, en esta letra, el vocablo "se" que precede a la forma verbal "disminuyan". (Mayoría de votos 2-1). Indicación Nº 78.

Agregar, al final de este artículo, el siguiente inciso final, nuevo:

"Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.", (unanimidad 5-0). Indicaciones Nºs. 82, 83 y 84.

Artículo 17

Pasa a ser artículo 16, con las siguientes enmiendas:

Reemplazar en su inciso primero las referencias a los artículos 15 y 16 por otra a los artículos 14 y 15. (unanimidad 3-0).

Inciso segundo

Reemplazarlo por el que se indica a continuación:

"Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.", (unanimidad 5-0). Indicación Nº 86.

Inciso cuarto

Intercalar entre el sustantivo "póliza" y la forma verbal "contemple", la frase "de garantía otorgada por el proveedor".(unanimidad 5-0). Indicación Nº 90.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Sustituir en el inciso quinto la referencia al artículo 16 por otra al artículo 15. (Unanimidad 3-0).

Inciso sexto

Añadir al final de este inciso lo siguiente:

"Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.".(Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención) Indicaciones N°s. 94, 95 y 96.

Inciso séptimo

Suprimir la frase final que dice "y no podrá intentarse sino respecto del vendedor" y la coma (,) que la precede, (unanimidad 5-0). Indicación N° 97.

Inciso octavo

Eliminar el adjetivo "legal".(mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención). Indicación N° 98.

Artículo 18

Pasa a ser artículo 17, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 17.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.". (Unanimidad 5-0). Indicación N° 100.

Artículo 19

Pasa a ser artículo 18, con la siguientes enmiendas:

Inciso segundo

Ha suprimido la expresión "información o", (mayoría de votos 3-2). Indicaciones N°s. 105 y 106. Se ha reemplazado la referencia al artículo 23 por otra al artículo 22. (unanimidad 3-0).

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 20

Pasa a ser artículo 19, agregándole el siguiente inciso final:

"El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la porción que corresponda.", (unanimidad 5-0).Indicaciones N°s. 109,110 y 111.

Artículo 21

Pasa a ser artículo 20 con la siguiente modificación:

Inciso primero

Sustituir la frase "desde la recepción del producto o terminación del servicio" por la siguiente: "desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". (Unanimidad 5-0). Indicaciones N°s. 113 y 114.

Artículo 22

Pasa a ser artículo 21, sin otra enmienda. (unanimidad 3-0)

**Título III
DISPOSICIONES ESPECIALES****Párrafo I Información, publicidad y garantías contractuales**

Numerar este párrafo como 1° y reemplazar su epígrafe por otro que diga: "Información y publicidad", (unanimidad 5-0). Indicación N° 118.

Artículo 23

Pasa a ser artículo 22, con las siguientes modificaciones:

Reemplazar su encabezamiento por el
Siguiente:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 22.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:" (unanidad 5-0). Indicaciones Nºs. 120 y 121.

Letra c)

Sustituir el vocablo "y" por un punto y coma(;).(unanidad 5-0). Indicación Nº 124.

Letra d)

Reemplazar el punto final (.) por un punto y coma (;) y agregar la siguiente letra e) nueva:

"e) Las condiciones en que opera la garantía, y".(unanidad 5-0). Indicaciones Nºs. 125 y 126.

Añadir la siguiente letra f), nueva:

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable. " . (mayoría de votos, 3 a favor, 1 en contra y 1 abstención.). Indicación Nº 126 bis.

Artículos 24 y 25

Pasan a ser artículos 23 y 24, respectivamente, sin otra modificación. (unanidad 3-0).

Artículo 26

Pasa a ser artículo 25, sustituyendo la forma verbal "deberá" por "deberán", (mayoría de votos 3 a favor, 1 abstención). Indicación Nº 130.

Párrafo II**Promociones y ofertas**

Numerarlo como párrafo 2º.(unanidad 3-0).

Artículo 27

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Pasa a ser artículo 26, reemplazado por el que se indica a continuación:

"Artículo 26.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.". (unanimidad 5-0). Indicación Nº 134.

Artículo 28

Pasa a ser artículo 27, sustituido por el que se indica a continuación:

"Artículo 27.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.", (unanimidad 5-0). Indicaciones Nºs. 136 y 137.

**Párrafo III
Del crédito**

Numerar este párrafo como 3º y sustituir su epígrafe por el siguiente:

"Del crédito al consumidor", (unanimidad 5-0). Indicación Nº 139.

Artículo 29

Pasa a ser artículo 28 intercalando el vocablo "directo" entre las expresiones "conceda crédito" y "al consumidor", (unanimidad 5-0).

Artículo 30

Pasa a ser artículo 29, sin otra modificación, (unanimidad 3-0).

Párrafo IV**Normas especiales en materia de prestación de servicios**

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Numerar este párrafo como 4º. (unanimidad 3-0).

Artículo 31

Pasa a ser artículo 30 reemplazado por el que se indica a continuación:

"Artículo 30.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.". (unanimidad 4-0). Indicación N° 150.

Artículos 32 y 33

Pasan a ser artículos 31 y 32, respectivamente sin otra modificación. (unanimidad 3-0).

Artículo 34

Pasa a ser artículo 33, reemplazado por el que se indica a continuación:

"Artículo 33.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.", (unanimidad 5-0).Indicaciones N°s.156 y 157.

Artículo 35

Pasa a ser artículo 34, con la siguiente enmienda:

Inciso segundo

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Agregar al final del inciso segundo, la siguiente oración final :
"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.". (unanidad 5-0).
Indicación Nº 160.

Artículos 36, 37,38,39,40 y 41

Pasan a ser artículos 35, 36, 37, 38,39 y 40, respectivamente, sin otra modificación, (unanidad 3-0).

Artículo 42

Pasa a ser artículo 41, con las siguientes modificaciones:

Letra b)

Agregar después del vocablo "especializadas" lo siguiente: ",de reconocida solvencia," y reemplazar el punto y coma(;) por un punto seguido (.) y agregar las siguientes oraciones: "Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;" (unanidad 5-0). Indicaciones Nºs. 166, 167 y 168.

Intercalar, como inciso tercero de este artículo 42, que pasa a ser 41, el siguiente nuevo inciso, pasando el actual inciso tercero a ser cuarto.

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.", (unanidad 5-0). Indicaciones Nºs. 169 y 170.

Artículos 43 y 44

Pasan a ser artículos 42 y 43, respectivamente, sin otra modificación. (unanidad 3-0).

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Añadir un Título Final con el siguiente artículo 44, nuevo:

"Artículo 44.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal", (unanimidad 5-0).

Artículo 1º transitorio

Suprimirlo. (unanimidad 5-0). Indicación Nº 175.

Artículo 2º transitorio

Pasa a ser artículo 1º transitorio, sin modificaciones, (unanimidad 3-0).

Artículo 3º transitorio

Pasa a ser artículo 22 transitorio, intercalando entre las expresiones "18.223," y "así como", la frase "con excepción de su artículo 13,". (unanimidad 5-0). Indicación Nº 176.

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue:

**PROYECTO DE LEY:
"TITULO I****ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS**

Artículo 1º.- La presente ley tiene por Objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2º.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

que el proveedor se obliga a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

Con todo las normas de esta 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 en las materias que éstas últimas no prevean.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo 1º

Los derechos y deberes del consumidor.

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Párrafo 2º**De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores**

Artículo 4º La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 4ºa.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo 4ºb.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo 4ºc.- El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo 4ºd.- El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

Artículo 4ºe.- Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quórum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo 4ºb, contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

Artículo 4ºf.- Todos aquéllos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo 4ºg.- El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 4ºh.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior.

Artículo 5º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

d) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten.

Artículo 6º.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La infracción grave y reiterada a las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Párrafo 3º
Obligaciones del proveedor

Artículo 7º.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 8º.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 9º.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 14 y 15, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 10.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 18.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Párrafo 4º**Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión**

Artículo 11.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Las cláusulas limitativas de responsabilidad que no estén destacadas en letra mayúscula y no estén contenidas en una sección especial del contrato.

No obstante la designación de arbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un arbitro distinto.

Artículo 12.- Los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. Los que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en documento escrito en idioma castellano anexo al contrato.

Párrafo 5º**Responsabilidad por incumplimiento**

Artículo 13.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 14.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 15.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella, y

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 16.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 14 y 15 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 15, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 17.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Artículo 18.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Artículo 19.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la porción que corresponda.

Artículo 20.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 21.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Párrafo 1º**Información y publicidad**

Artículo 22.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;

e) Las condiciones en que opera

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 23.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 24.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.

Artículo 25.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Párrafo 2º**Promociones y ofertas**

Artículo 26.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

Artículo 27.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

Párrafo 3º**Del crédito al consumidor**

Artículo 28.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

- trate;
- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;
 - b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;
 - c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y
 - d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 29.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Párrafo 4º**Normas especiales en materia de prestación de servicios**

Artículo 30. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

Artículo 31.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 32.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 33.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

TITULO IV**DEL PROCEDIMIENTO A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY**

Artículo 34.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo o, en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Artículo 35.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 36.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 37.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

Artículo 38.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 39.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N2 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TITULO V DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Artículo 40.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 41.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 12 de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 42.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 43.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

e) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

TITULO FINAL

Artículo 44.- Las multas refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones Transitorias

Artículo 1º.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º.- Derógase la ley Nº 18.223, con excepción de su artículo 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Acordado en sesiones celebradas en los días 16, 17 y 31 de mayo, 6, 14 y 21 de junio, 12 y 19 de julio, 2 y 9 de agosto, todas de 1995, con asistencia de sus miembros HH. Senadores señor Francisco Prat Alemparte (Presidente) (Enrique Larre Asenjo), señora Olga Feliú Segovia y señores Sergio Bitar Chacra (Jaime Gazmuri Mujica), Sergio Romero Pizarro (Presidente accidental) y Adolfo Zaldívar Larraín (Presidente accidental).

Sala de la Comisión, a 22 de agosto de 1995.

ROBERTO BUSTOS LATORRE

Secretario

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

2.5. Segundo Informe Comisión de Hacienda.

Senado. Fecha 06 de diciembre, 1995. Cuenta en Sesión 28, Legislatura 332.

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY DE LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS SOBRE DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

Honorable Senado:

Vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de informaros las indicaciones recaídas en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas disposiciones legales sobre la materia, iniciado en Mensaje de S.E. el Presidente de la República.

Para el despacho de esta iniciativa legal S.E. el Presidente de la República hizo presente la urgencia constitucional calificándola de "simple".

A la sesión en que vuestra Comisión de Hacienda analizó este proyecto, asistieron el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Fernández Fredes, y el Asesor Jurídico del Ministerio de Economía, don Luis Sánchez Castellón.

NORMA DE QUÓRUM ESPECIAL

Se previene que la norma del artículo 35 (artículo 34 del "informe de la Comisión de Economía), en cuanto se refiere a atribuciones de los Tribunales de Justicia, debe ser aprobada con quórum especial de Ley Orgánica Constitucional, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 74 de la Constitución Política de la República en relación con el artículo 63, inciso segundo, de la misma Carta.

Vuestra Comisión trató solamente las indicaciones N°s 25 a 25k, 103, 108, 142,161, 165f, 173 Y 174, por estimarlas de su competencia.

Además, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, es preciso dejar constancia de lo siguiente:

1.- Indicaciones aprobadas: Las signadas con los números 142 y 165f. . 11.- Indicaciones aprobadas con modificaciones formales: 103,161 Y 173. III.- Indicaciones rechazadas: Las signadas con los números 25 a 25k, 108 Y 174.

IV.- Indicaciones retiradas: Ninguna.

V.- Indicaciones declaradas inadmisibles: Ninguna.

Al comenzar el estudio de estas indicaciones, el señor Presidente de la Comisión, H. Senador señor Jorge Lavandero, solicitó dejar constancia de que para los efectos de un tratamiento más ágil y efectivo de este proyecto de ley,

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

la Sala del Senado acordó que sólo fuera estudiado por esta Comisión en segundo informe.

A continuación se comentarán las indicaciones de competencia de esta Comisión de Hacienda:

Indicaciones N°s 25 a 25k

25.- Del H. Senador señor Hernán Larrain, para sustituir el Párrafo II por el siguiente:

"Párrafo II

"De las infracciones cometidas contra el consumidor".

Indicación N° 25 a

Para incorporar un artículo nuevo que dispone que el que en la venta de productos o mercaderías, o en la prestación de un servicio defraudare por un valor de hasta cien unidades tributarias mensuales, ya sea calidad, cantidad, identidad, substancia, procedencia, peso o medida, será castigado con multa de una a cien unidades tributarias mensuales. Los hechos que constituyan defraudación serán determinados en cada caso por el juez.

Agrega esta disposición que sin perjuicio de la multa y de la indemnización de perjuicios a' que dé lugar esta infracción, el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o a la devolución del precio que haya pagado.

Indicación N° 25 b

Para considerar un artículo nuevo que prescribe que aquel que cobrare un precio superior al exhibido o al que figure en sus cartas, menús, circulares, propaganda, ofertas, presupuestos o en otros documentos vigentes, será castigado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales:

Indicación N° 25 c

Para contemplar un artículo nuevo que sanciona con multa de una a Veinte Unidades Tributarias Mensuales al que negare injustificadamente la venta de cualquier bien o la prestación de un servicio comprendido en su giro real o comercial y en las condiciones ofrecidas. Agrega que constituirá negación justificada de venta, la circunstancia que el consumidor sea deudor moroso del comerciante. Con todo, si el consumidor ofreciere pagar al contado el precio, la venta no podrá ser negada.

Indicación N° 25 d

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Para agregar un artículo nuevo que dispone que el que estando obligado a exhibir, o publicar 16s precios de los artículos o productos que expende o de los servicios que ofrece, no lo hiciere, será sancionado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales.

Indicación N° 25 e

Para incorporar un artículo nuevo que sanciona con multa de cuarenta a cien unidades tributarias mensuales, al que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendo o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.

Indicación N° 25 f

Para consultar un artículo nuevo que sanciona con multa de treinta a cien unidades tributarias mensuales, al que al vender un bien se comprometiere a proporcionar servicio y repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio y no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido.

Su inciso segundo agrega que salvo acuerdo expreso de las partes, en los contratos cuyo objetivo sea la reparación de un bien, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos. La infracción a esta norma será sancionada con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

/

Indicación N° 25 g

Para agregar un artículo nuevo que sanciona con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales, al que suspendiere, paralizare o no prestare, injustificadamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiera pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención. Cuando este servicio fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica o teléfono, los responsables serán sancionados con multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.

Indicación N° 25 h

Para considerar un nuevo artículo que dispone que el productor o comerciante que en la promoción de ventas o de bienes o servicios falsee sus cualidades o engañe al consumidor, será sancionado con multa de una a cuarenta unidades tributarias mensuales. Dicha multa será de una a cien unidades tributarias mensuales, cuando la falsedad o engaño tenga lugar mediante publicidad de carácter masivo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Indicación N° 25 i

Para incorporar un artículo nuevo que sanciona con multa de hasta veinte unidades tributarias mensuales, a las empresas comerciales que infringieren la obligación de dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expenden o de los servicios que ofrecen.

Agrega que cuando una empresa venda al crédito, deberá consignarse en los documentos respectivos, en forma explícita, la tasa de interés y los gastos que genere la cobranza de los créditos insolutos. De igual forma y salvo acuerdo expreso de las partes, los intereses que devenguen esta clase de ventas sólo se aplicarán a los saldos insolutos del crédito concedido. La infracción a esta norma será sancionada con multa de hasta veinte unidades tributarias mensuales.

Indicación N° 25 j

Para contemplar un artículo nuevo que dispone que los sistemas de seguridad o registro que utilicen los establecimientos comerciales o de servicios deberán estar diseñados de manera tal que no importen un peligro para la libertad, integridad y honor de las personas.

En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los agentes, funcionarios o trabajadores del establecimiento deberán poner sin demora alguna al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

La infracción a estas disposiciones será sancionada con multa de hasta den unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de la indemnización por daño moral a que den lugar estas acciones.

Indicación N" 25 k

Para considerar un artículo nuevo que establece que el fabricante, importador o distribuidor de bienes y servicios que con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros y riesgos para la seguridad de las personas, deberá poner este hecho en conocimiento de la autoridad que corresponda. Agrega que la infracción a esta norma será sancionada con multa de una a cien unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil derivada de estos hechos.

El Asesor del Ministerio de Economía señor Luis Sánchez expresó que las normas a que se refieren estas indicaciones están recogidas de manera diversa en el proyecto de ley en estudio.

Puestas en votación estas indicaciones, fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Indicación N° 103

De S.E. el Presidente de la República, para intercalar, como inciso segundo nuevo uno que dispone que serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, a los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor estimó importante esta indicación por cuanto se refiere a una forma de defraudación que suele ocurrir en este tipo de actos de servicios artísticos, deportivos o de transporte de pasajeros, cuando se vende una cantidad superior a las localidades o asientos del recinto o transporte. Agregó que fue excluido de esta norma el transporte aéreo por cuanto si bien el pasajero que no se presenta al momento de partir el avión pierde ese vuelo, mantiene su derecho para volar en un próximo viaje. En cambio, en los casos contemplados en la indicación, el pasajero o espectador que no asiste o no se presenta pierde su dinero y su derecho a ocupar su entrada o pasaje.

Puesta en votación esta indicación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

Indicación N° 108

Del H. Senador señor Miguel Otero, para reemplazar los dos incisos finales del artículo 19 por otro, que dispone que en la aplicación de las multas, el Tribunal se estará a lo establecido en el artículo 70 del Código Penal. La reincidencia se castigará con el duplo de la última multa impuesta al infractor.

Puesta en votación esta indicación, fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, H. Senadora señora María Elena Carrera y HH. Senadores señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

Indicación N° 142

De S.E. el Presidente de la República, para agregar, a continuación del artículo 30, uno nuevo que prescribe que cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.

El Director Nacional del Servicio del Consumidor manifestó la conveniencia de aprobar esta norma, toda vez que la ley N° 18.010 si bien se refiere al cobro de intereses excesivos en operaciones de préstamos de dinero y de valores, no regula el cobro de intereses en la venta de bienes pagaderos a plazo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

El Director Nacional planteó que la indicación en estudio propone que el cobro de intereses excesivos constituya una falta. Actualmente -agregó-, por disposición del artículo 8° de la ley N° 18.010, si se han pactado intereses por sobre el máximo convencional, éstos deben reducirse al interés corriente que regía al momento de la convención.

Esta norma -añadió el Director Nacional-, no ampara debidamente al consumidor afectado que requiere esperar un juicio en su contra para reconvenir a su acreedor o demandar en juicio ordinario para que el tribunal ordene la rebaja de intereses. Esto representa un gasto elevado y un tiempo excesivo para el deudor que está presionado por la publicidad de aparecer registrado como moroso en DICOM.

Al crearse la figura contravencional, se sanciona al acreedor abusivo y se entrega al consumidor un procedimiento más ágil que el juicio ordinario, radicando el caso en el Juzgado de Policía Local, que dicta sentencia luego de un único comparendo de contestación y prueba.

Puesta en votación esta indicación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, H. Senadora señora María Elena Carrera HH. Senadores señores Nicolás Díaz Y Jorge Lavandero.

Indicación N° 161

De los HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Rolando Calderón, Jaime Gazmuri, Ricardo Núñez y Carlos Ominami, para agregar un inciso final al artículo 35 que establece que las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias ajenas, las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y serán sancionadas con multas que, conforme a la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25% del capital adeudado hasta el 100% del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.

Puesta en votación esta indicación, fue aprobada con enmiendas de redacción, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

Indicación N° 165 f

De S.E. el Presidente de la República para agregar un artículo nuevo que dispone que el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por la ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

- b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;
- c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;
- d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;
- e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y
- f) Los frutos de tales bienes.

Finalmente agrega que las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, y de cualquier contribución o impuesto.

El Director Nacional del SERNAC explicó que esta indicación sólo se diferencia del texto aprobado en la Comisión de Economía, en cuanto incluye una letra d) que dispone que el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado también por el producto de las ventas de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional. Además su letra e) es mas amplia porque acepta que el patrimonio del Servicio se forme por herencias, legados y donaciones que provengan de personas y no sólo de entidades sin fines de lucro.

Puesta en votación esta indicación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

Indicaciones N°s 173,173 a, 173 b, 173 c y 173 d

De S.E. el Presidente de la República, para incorporar un Título VI, nuevo, denominado Fondo de Promoción del Consumidor (indicación N° 173), compuesto de 4 artículos:

Indicación N° 173 a

Propone un artículo nuevo que dispone la creación del Fondo de Promoción del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que estará destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

Este Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción. .

Indicación N° 173 b

Propone un artículo nuevo que prescribe que el Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director Nacional del Servicio del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del anterior, y además por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional nombradas por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; una en representación de las organizaciones de consumidores y a propuesta de éstas; una propuesta por la Cámara Nacional de Comercio, otra por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otra por la Sociedad de Fomento Fabril.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin embargo, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que se celebren, el jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.

Corresponderá al Consejo la dictación de las normas que regulen su funcionamiento, y en caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

La asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo será proporcionada por el Servicio Nacional del Consumidor.

Indicación N° 173 c

Propone un artículo nuevo que prescribe que el Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

A) Establecer el programa anual de proyectos de investigaciones de mercados, educación e información al consumidor y dar asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulan proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

d) Formular denuncia ante el Juzgado del Crimen competente en el caso de asignación de recursos del Fondo a un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo.

Los acuerdos del Consejo adoptados en cumplimiento de las disposiciones de este artículo, se tomarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

Indicación N° 173 d

Propone un artículo nuevo que dispone la aplicación de las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal al asignatario de recursos del

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo. Tratándose de una persona jurídica, serán responsables sus representantes que hayan tenido participación en la distracción de recursos,".

El Director Nacional del SERNAC expresó que el Fondo de Promoción del Consumidor ha sido concebido como un mecanismo destinado a financiar proyectos y programas de investigación de mercado, de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, presentados por instituciones no gubernamentales y a ejecutar por ellas. Su elección se hará a través de concursos públicos.

La motivación que lo inspira es la conveniencia de hacer accesibles las actividades de investigación, educación e información sobre consumo a la más amplia participación de las entidades de la sociedad civil, entre otras, de las universidades, los colegios profesionales, las corporaciones de estudios, las asociaciones gremiales y las organizaciones comunitarias, tanto territoriales como funcionales. Se estima que ésta es una forma eficiente de convocar a la comunidad nacional; regional y local al estudio de las relaciones de consumo, dándole posibilidades de incorporar su propia óptica al enfoque de estos temas.

Para la administración del Fondo y la selección de los proyectos y programas, se propone establecer un consejo con integración plural de alto nivel, compuesto por representantes de los organismos estatales involucrados en el tema, a saber, la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción y el Servicio Nacional del Consumidor, más siete consejeros de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional, designados por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; uno en representación de las organizaciones de consumidores y a propuesta de ellas; uno propuesto por la Cámara Nacional del Comercio, otro por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otro, finalmente, por la Sociedad de Fomento Fabril.

Terminó su intervención el Director Nacional manifestando que se pretende complementar, de este modo, el importante pero subsidiario papel que el Estado desempeña en esta materia con un apoyo efectivo a la participación que las organizaciones privadas deben asumir en ella, favoreciendo, asimismo, la descentralización de los estudios y proyectos sobre consumo, lo que los aproximará, en mayor medida, a las más apremiantes necesidades regionales y locales.

Puestas en votación estas indicaciones fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera, y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

Indicación N° 174

Del H. Senador señor Sergio Romero para agregar un artículo nuevo que sanciona con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales a aquel que denunciare temeraria o maliciosamente alguna infracción a la presente ley.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Puesta en votación esta indicación, fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero.

En consecuencia, vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de proponeros que aprobéis el proyecto de ley en estudio con las siguientes modificaciones:

ARTÍCULO 17

Intercalar, como inciso segundo, el siguiente, nuevo:

"Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicación N° 103).

Intercalar, como artículo 30 nuevo, el siguiente:

"Artículo '30.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley. "

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicación N° 142).

ARTÍCULOS 30 a 33

Han pasado a ser artículos 31 a 34, respectivamente, sin modificaciones.

ARTÍCULO 34

Ha pasado a ser artículo 35.

Agregar el siguiente inciso final, nuevo:

"Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

ciento del capital adeudado hasta el ciento por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor."

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicación N° 161).

ARTÍCULOS 35 a 42

Han pasado a ser artículos 36 a 43, respectivamente, sin enmiendas.

ARTÍCULO 43

Ha pasado a ser artículo 44.

Intercalar como letra d), nueva, la siguiente:

"d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional; "

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicación N° 165f).

Letra d)

Ha pasado a ser letra e).

Intercalar entre la expresión "provengan de" y el vocablo "entidades", las palabras "personas o".

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicación N° 165f).

Letra e)

Ha pasado a ser letra f), sin modificaciones.

En seguida, incorporar el siguiente Título VI, nuevo:

"TÍTULO VI

FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 45.- Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 46.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional, designadas por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; una en representación de las organizaciones de consumidores ya propuesta de éstas; una propuesta por la Cámara Nacional de Comercio, otra por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otra por la Sociedad de Fomento Fabril.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales periodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos.

Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo.

Artículo 47.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulan proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del Consejo adoptados en cumplimiento de las disposiciones del presente artículo, se tornarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

d) Formular denuncia ante el Juzgado del Crimen que corresponda en el caso de cometerse el delito previsto en el artículo siguiente.

Artículo 48.- Se sancionará con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal al asignatario de recursos del Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo. En caso de tratarse de una persona jurídica, serán responsables sus representantes que hayan tenido participación en la distracción de recursos."

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

(Aprobado por unanimidad de miembros presentes, HH. Senadores señora María Elena Carrera y señores Nicolás Díaz y Jorge Lavandero). (Indicaciones N°s 173, 173a, 173b, 173c y 173d).

ARTÍCULO 44

Ha pasado a ser artículo 49, sin enmiendas.

En mérito de las consideraciones anteriores, el texto despachado por vuestra Comisión de Hacienda es del siguiente tenor:

PROYECTO DE LEY:

"TÍTULO 1

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, puede alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquellos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.

Con todo las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean.

TÍTULO 11

DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo 1 °

Los derechos y deberes del consumidor.

Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio;

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;'

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Párrafo 2°

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 4°.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 4° a.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo 4° b.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo 4° c.- El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo 4° d.- El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

Artículo 4° e.- Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quórum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo 4° b, contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Artículo 4° f.- Todos aquellos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo 4° g.- El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

Artículo 4° h.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior.

Artículo 5°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y
- d) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten.

Artículo 6°.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

- a) Desarrollar actividades lucrativas;
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;
- d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada a las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Párrafo. 3º Obligaciones del proveedor

Artículo. 7º.- Todo proveedor de bienes o. servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido. o. convenido con el consumidor la entrega del bien o. la prestación del servicio.

Artículo. 8º.- Los proveedores no. podrán negar injustificadamente la venta de bienes o. la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo. 9º. - Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o. refaccionados o. cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o. elaboración se hayan utilizado partes o. piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o. en las facturas, boletas o. documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 14 y 15, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada..

Artículo. 10.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito. Los gerentes, funcionarios o. empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Sin perjuicio de las sanciones o. indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo. 18.

Párrafo. 4º Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

Artículo. 11.- No. producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o. estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver o. modificar a su solo arbitrio el contrato. o. de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo., a domicilio., por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento. o. recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Las cláusulas limitativas de responsabilidad que no estén destacada en letra mayúscula y no estén contenidas en una sección especial del contrato.

No obstante la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.

Artículo 12.- Los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles. Los que no cumplan con dichos requisitos serán inoportunos al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en documento escrito en idioma castellano anexo al contrato.

Párrafo 5º Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 13.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 14.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 15.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración; materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella, y

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 16.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 14 y 15 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 15, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 17.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo. .

Artículo 18.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sanción.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Artículo 19.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la porción que corresponda.

Artículo 20.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 21.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo 1º

Información y publicidad

Artículo 22.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;
- b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;
- d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;
- e) Las condiciones en que opera la garantía, y
- f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 23.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 24.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con Excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.

Artículo 25.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Párrafo 2. Promociones y ofertas

Artículo 26.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

Artículo 27.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

Párrafo 3.

Del crédito al consumidor

Artículo 28.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita; o c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y
- d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban, los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Artículo 29.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 30.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.

Párrafo 4°

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 31.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

Artículo 32.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 3.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 34.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

Artículo 35.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

que se hubiere celebrado el contrato respectivo o, en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se "establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el ciento por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.

Artículo 36.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado. "

Artículo 37.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 38.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

Artículo 39.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Artículo 40.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TÍTULO V

DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Artículo 41.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos ó instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 10 de esta ley, de los bienes y servicios que le ofrezcan al público.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Artículo 43.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 44.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de la ex Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

TÍTULO VI

FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 45.- Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en él presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 46.- El Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción, que lo presidirá; por el Director del Servicio Nacional del Consumidor, quien lo presidirá en ausencia del Subsecretario, y por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional; designadas por el Presidente de la República en la siguiente forma: tres a proposición del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción; una en representación de las organizaciones de consumidores y a propuesta de éstas; una propuesta por la Cámara Nacional de Comercio, otra por la Confederación del Comercio Detallista de Chile y otra por la Sociedad de Fomento Fabril.

Los consejeros durarán en sus cargos dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente por iguales períodos. Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción como el Director

SEGUNDO INFORME COMISIÓN HACIENDA

Nacional del Servicio Nacional del Consumidor conservarán su calidad de consejeros mientras permanezcan en sus cargos. .

Actuará como Secretario del Consejo y Ministro de Fe de las sesiones que celebre, el Jefe del Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Consumidor.

El Consejo dictará sus normas de funcionamiento. En caso de empate en las votaciones para tomar acuerdo, resolverá quien presida la reunión.

El Servicio Nacional del Consumidor proporcionará la asistencia técnica y administrativa que requiera el funcionamiento de este Fondo.

Artículo 47.- El Consejo del Fondo tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer el programa anual de proyectos de investigación de mercado, educación e información al consumidor y asistencia jurídica, y fijar sus prioridades.

b) Contratar los proyectos de investigación y la elaboración y ejecución de programas de educación, información y asesoría jurídica al consumidor, a través de concurso público, y asignar los fondos para su ejecución.

c) Evaluar la calificación técnica de las entidades que postulan proyectos para ser financiados con cargo al Fondo.

Los acuerdos del Consejo adoptados en cumplimiento de las disposiciones del presente artículo, se tomarán por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

d) Formular denuncia ante el Juzgado del Crimen que corresponda en el caso de cometerse el delito previsto en el artículo siguiente.

Artículo 48.- Se sancionará con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal al asignatario de recursos del Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto o programa aprobado por el Consejo. En caso de tratarse de una persona jurídica, serán responsables sus representantes que hayan tenido participación en la distracción de recursos.

TÍTULO FINAL

Artículo 49.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones Transitorias

Artículo 1º.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º.- Derógase la ley Nº 18.223, con excepción de su artículo 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Acordado en sesión realizada el 6 de diciembre de 1995, con asistencia de los HH. Senadores señor Jorge Lavandero (Presidente), señora María Elena Carrera y señor Nicolás Díaz.

Sala de "la Comisión, a 11 de diciembre de 1995.

(Fdo.): César Berguño Benavente, Secretario de la Comisión.

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

2.6. Informe Comisión de Constitución.

Senado. Fecha 09 de enero, 1996. Cuenta en Sesión 28, Legislatura 332. Informe recaído en los artículos 11 y 12 del proyecto de ley.

BOLETÍN N° 446-03

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO, recaído en los artículos 11 y 12 del proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas disposiciones legales sobre la materia.

HONORABLE SENADO:

En conformidad con lo que acordásteis el 5 de septiembre de 1995, vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento tiene el honor de informaros los artículos 11 y 12 del proyecto de ley de la referencia, iniciado en un Mensaje de S.E. el Presidente de la República, que ha sido objeto de segundos informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda de esta Corporación.

Cabe hacer presente que dicho acuerdo se adoptó, a proposición de esta Comisión, en virtud de la relación existente entre los referidos artículos 11 y 12 y el proyecto de ley que modifica el artículo 1.709 del Código Civil, estableciendo formalidades que indica en determinados actos y contratos (Boletín N° 1.274-07), y atendida la conveniencia de coordinar las normas de ambas iniciativas.

A las sesiones en que se discutió esta iniciativa de ley concurrió el H. Diputado señor Alberto Cardemil Herrera.

Así también, concurrieron especialmente invitados el señor Director del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Fernández Fredes, el señor Jefe del Departamento Jurídico de dicha entidad, don Tomás Monsalve Manríquez, y el señor asesor jurídico del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, don Luis Sánchez Castellón.

Artículo 11

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Enumera, en cinco letras, las cláusulas o estipulaciones que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión. Ellas son las siguientes:

a.- aquellas que otorguen a una de las partes las facultades de resolver o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender inmotivadamente su ejecución, salvo cuando se concedan al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b.- aquellas que establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación;

c.- las que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones, o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables;

d.- las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, y

e.- las que limiten la responsabilidad, cuando no estén destacadas en letra mayúscula y no estén contenidas en una sección especial del contrato.

En su inciso final, dispone que la designación de árbitro que se contenga en la convención respectiva, no impedirá al consumidor recurrir a la justicia ordinaria para el nombramiento de un árbitro distinto.

En relación con la letra a), la Comisión compartió su propósito, que apunta a respetar la ley del contrato, en términos de que no produzca efecto alguno la cláusula en que se faculte al proveedor para resolverlo, modificarlo o suspender su ejecución, considerando que se está ante contratos concebidos y redactados por el proveedor, donde el consumidor simplemente actúa por la vía de la aceptación pura y simple. La cláusula será válida, en cambio, si tales atribuciones se conceden al consumidor en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario u otros medios análogos.

No obstante, teniendo en vista que la resolución del contrato es una causal de expiración que obedece al incumplimiento de una de las partes, situación diferente de aquella a que se quiere aludir, reemplazó el vocablo "resolver" por "dejar sin efecto".

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Por otro lado, en la parte que se refiere a la suspensión "inmotivada" de la ejecución de los contratos de adhesión, estimó más apropiado, desde el punto de vista jurídico, calificarla de "unilateral", ya que destaca la expresión de voluntad de una de las partes, y no la manifestación o reserva de los motivos que la inducen.

Además, a proposición del H. Senador señor Hamilton, la Comisión resolvió incorporar, entre las modalidades de venta que se enuncian a título ejemplar, aquellas que dan a conocer los productos por medios de comunicación audiovisuales, ya que constituyen una forma común de hacer una oferta en la que se concede a quien la acepte la posibilidad de ejercer alguno de los mencionados derechos.

En lo que dice relación con la letra b), fue partidaria de introducir ligeras modificaciones formales, a fin de precisar que, para la validez de los incrementos correspondientes a prestaciones adicionales, éstas, además de ser susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso, deben estar consignadas por separado en forma específica.

En la letra c), la Comisión eliminó la palabra "directamente", por considerarla innecesaria, ya que basta, para la validez de la cláusula que ponga de cargo del consumidor las deficiencias, omisiones o errores administrativos que se produzcan, el hecho de que le sean imputables, y es redundante exigir que lo sean en forma directa.

Respecto de la letra e), el H. Senador señor Fernández llamó la atención sobre la discusión doctrinaria acerca de la validez de las cláusulas limitativas de responsabilidad en los contratos de adhesión, y observó que podría sostenerse que esta disposición, en cuanto establece simplemente requisitos para tal validez, entra a zanjar la controversia, lo que consideró inconveniente.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que el Ejecutivo es partidario de restar validez a las cláusulas que eximan de responsabilidad al proveedor, cuando priven al consumidor de la posibilidad de solicitar el resarcimiento de deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio. Agregó que, mediando esa circunstancia, en que el contrato de adhesión contempla una exoneración absoluta de responsabilidad, que priva del derecho de resarcimiento frente a lo que es la finalidad o aptitud esencial para la cual se contrata, ese acto jurídico en realidad pasa a carecer de causa.

La Comisión compartió la idea de negar efectos jurídicos a las cláusulas eximentes de responsabilidad que produzcan tales consecuencias, por cuanto de esa forma se soluciona el problema de mayor importancia, tanto desde un enfoque jurídico como de hecho. Para estos efectos, resolvió

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

sustituir la letra e), por el texto propuesto por el Ejecutivo como letra f) de la indicación Nº 44, de que conoció la Comisión de Economía en su segundo informe.

El H. Senador señor Otero sugirió agregar una letra f), nueva, que también declara sin efecto, en los contratos de adhesión, las cláusulas que contengan espacios en blanco y que no hayan sido llenadas o utilizadas antes de que se suscriba el contrato. Explicó que estas cláusulas, que se presentan con cierta habitualidad en la práctica comercial, deben carecer de validez, por no haberse otorgado consentimiento a su respecto.

Propuso, además, reemplazar el inciso final, relativo a la designación de árbitros, con el objeto de disponer que, en caso de que se designe árbitro en este tipo de contratos, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se designe otro por el juez letrado competente, y, si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, estará facultado para ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos; todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

Hizo notar que, de esta manera, la disposición mantendría la finalidad que la inspira, con la ventaja de que guardaría concordancia con el criterio que recientemente adoptó el Senado en materia de arbitraje, y que se encontrará contenido en el nuevo artículo 226 del Código Orgánico de Tribunales, cuyo texto se fija en el proyecto de ley sobre jueces árbitros y procedimiento arbitral, (Boletín Nº 857-07), que cumple actualmente su segundo trámite constitucional en la H. Cámara de Diputados.

Ambas proposiciones contaron con la aceptación de los señores representantes del Ejecutivo y fueron acogidas por la Comisión.

- En consecuencia, la Comisión, por la unanimidad de sus integrantes presentes, HH. Senadores señores Fernández, Hamilton, Otero y Sule, aprobó este artículo con las modificaciones que se han señalado.

Artículo 12

En su inciso primero, dispone que los contratos de adhesión a que se refieren las actividades regidas por la presente ley, que consten por escrito, deberán ser redactados en idioma castellano, en forma clara y precisa, asegurando que todas sus cláusulas sean claramente legibles, y sanciona, con su inoponibilidad frente al consumidor, a los que no cumplan con dichos requisitos.

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

En relación con este inciso, el H. Senador señor Otero sugirió atenerse al parecer de la Real Academia Española, en orden a que la referencia que se hace al idioma castellano debe ser hecha, con mayor precisión, a la lengua española; exceptuar de la exigencia de que consten en tal idioma a las palabras extranjeras de uso común, y evitar posibles dudas de interpretación, puntualizando que la inoponibilidad que se consagra en la disposición afecta a las cláusulas infractoras y no al contrato en su integridad.

La unanimidad de los miembros presentes de la Comisión compartió esos planteamientos, decidiendo además suprimir la exigencia de que la redacción sea clara y precisa, tanto por considerarla superflua, como por las dificultades que podía producir en la práctica. La falta de claridad y precisión en la redacción, por consiguiente, generará simplemente un problema de interpretación del contrato, que dilucidará el juez en definitiva.

Como consecuencia del reemplazo de la mención del idioma castellano por otra a la lengua española, y a fin de mantener la debida concordancia, la Comisión estimó necesario introducir igual cambio en el artículo 25, relativo a los términos en que debe expresarse la información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga.

El inciso segundo del artículo 12, que señala que en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí, no mereció observaciones de la Comisión.

Finalmente, el tercer inciso preceptúa que los contratos redactados en idioma distinto del castellano tendrán validez cuando el consumidor lo acepte expresamente mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato.

Después de evaluar la conveniencia de mantener este inciso, que permite que los contratos de adhesión puedan suscribirse íntegramente en un idioma que no sea el español, la Comisión resolvió aceptar tal posibilidad, pero complementada -a proposición de su Presidente- con la exigencia de que quede en poder del consumidor un ejemplar del contrato en español, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales. De esa forma se previenen dificultades en la ejecución del contrato por las partes y se facilita la eventual labor del tribunal que conozca de ellas.

Por último, la Comisión creyó oportuno agregar un inciso final, nuevo, que consagra la obligación del proveedor de entregar al consumidor un ejemplar íntegro del contrato al momento de suscribirlo o, en

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

caso de que ello no le sea posible cumplir de inmediato, de proporcionarle una copia en la cual estampe la constancia de ser fiel al original suscrito por el consumidor. Dicha copia se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Consideró que, de esa manera, se atiende al hecho de que, en numerosos casos, el consumidor no recibe comprobante ni copia alguna del contrato que ha celebrado, con lo que queda en una desmedrada situación probatoria.

-Por consiguiente, la Comisión aprobó este artículo, por la unanimidad de sus integrantes presentes, HH. Senadores señores Fernández, Hamilton, Otero y Sule, con las enmiendas que se han señalado. De la misma forma, aprobó la adecuación de concordancia en el artículo 25 del proyecto de ley.

En mérito a estas consideraciones, vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento os recomienda que aprobéis las siguientes modificaciones a los artículos 11, 12 y 25 del proyecto de ley que proponen en sus segundos informes las Comisiones de Economía y de Hacienda:

Artículo 11

Letra a)

Sustituirla por la siguiente:

"a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplan."

Letra b)

Reemplazar la oración final que aparece luego de la palabra "adicionales" y la coma que la sigue (,), por la que se señala a continuación:

"que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica."

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Letra c)

Suprimir la palabra "directamente" que figura antes de la expresión "imputables".

Letra e)

Reemplazarla por la siguiente:

"e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio."

Agregar la siguiente letra f), nueva:

"f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato."

Sustituir su inciso final por el siguiente:

"Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales."

Artículo 12

Reemplazar su inciso primero por el siguiente:

"Artículo 12.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en lengua española, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor."

Reemplazar el inciso tercero por el que sigue a continuación:

"No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del español cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en lengua española anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

del contrato en español, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.".

Agregar el siguiente inciso final, nuevo:

"Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.".

Artículo 25

Reemplazar la expresión "idioma castellano" por "lengua española".

De acogerse la proposición anterior, dichos artículos quedarían como siguen :

"Artículo 11.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales "

"Artículo 12.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en lengua española, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del español cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en lengua española anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en español, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

"Artículo 25.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en lengua española, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida".

Acordado en sesiones celebradas en la mañana y tarde del 3 de enero de 1996, con la asistencia de los HH. Senadores señores Miguel

INFORME COMISIÓN CONSTITUCIÓN

Otero Latrhop (Presidente), Sergio Fernández Fernández, Juan Hamilton Depassier y Anselmo Sule Candia.

Sala de la Comisión, a 9 de enero de 1996.

JOSE LUIS ALLIENDE LEIVA
Secretario

DISCUSIÓN EN SALA

2.7. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 36. Fecha 05 de marzo, 1996. Discusión particular. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor VALDÉS (Presidente).- En primer lugar, corresponde discutir en particular el proyecto de ley de la Honorable Cámara de Diputados relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas normas legales. Cuenta con segundo informe de las Comisiones de Economía y de Hacienda, e informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento recaído en los artículos 11 y 12 del proyecto.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14^a, en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45^a, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48^a, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49^a, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general).

El señor VALDÉS (Presidente).- Se encuentra en la Sala el señor Ministro de Economía, quien ha solicitado autorizar el ingreso al Hemiciclo del Director Nacional del SERNAC, don Francisco Fernández. Si no hay inconveniente, por tratarse de una materia bastante compleja, se autorizará su ingreso. --Así queda acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Segundo informe de la Comisión de Economía recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores, el que deroga diversas disposiciones legales sobre la materia. En él se hace presente que el artículo 34 del texto propuesto (correspondiente al artículo 35 aprobado en el primer informe) es materia de ley orgánica constitucional en cuanto dice relación a atribuciones de los Tribunales de Justicia, por lo que debe ser aprobado con quórum especial, en conformidad a lo preceptuado en el artículo 74 de la Carta Fundamental, en relación con el inciso segundo del artículo 63 del mismo

DISCUSIÓN EN SALA

cuerpo legal.

De acuerdo con el artículo 124 del Reglamento del Senado, la Comisión deja constancia de que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones los artículos 22, 24, 30, 37, 40, 43, 44 y 2º transitorio.

En conformidad al Reglamento, procede darlos por aprobados.

--Quedan reglamentariamente aprobados.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En segundo término, el informe refiere que las indicaciones aprobadas son las siguientes: números 3, 7, 8, 10, 21, 22, 31, 33, 34, 35, 36, 46, 47, 53, 54, 55, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 70, 71, 72, 78, 82, 83, 84, 86, 90, 97, 98, 100, 105, 106, 109, 110, 111, 113, 114, 118, 121, 130, 134, 156, 157, 160, 167, 168, 170 y 175.

En tercer lugar, señala que las indicaciones aprobadas con modificaciones son las signadas con los números 9 bis, 14, 29, 44, 45, 94, 95, 96, 120, 124, 125, 126, 126 bis, 136, 137, 139, 150, 166, 169 y 176.

Las indicaciones aprobadas con modificaciones o sin ellas serán tratadas por el Senado cuando se consideren las proposiciones de enmienda de la Comisión en este segundo informe.

En cuarto término, la Comisión de Economía enumera las indicaciones rechazadas --su lista es larga--, las cuales pueden ser renovadas con la firma de 10 señores Senadores o, en su caso, por el Ejecutivo.

Además, el informe señala que fueron retiradas las indicaciones números 101, 141 y 171, y declaradas inadmisibles las números 24, 146, 147 y 174 bis.

La Comisión propone aprobar diversas enmiendas al proyecto propuesto en el primer informe, las que el Senado debe tratar en particular.

Por su parte, la Comisión de Hacienda también propone aprobar el proyecto, con las modificaciones que consigna en su segundo informe.

El texto, tal como quedaría con las enmiendas de las Comisiones de Hacienda y de Economía, aparece entre las páginas 26 a 48 del segundo informe de Hacienda.

Al igual que la Comisión de Economía, la de Hacienda deja constancia de que el artículo 35 (34 del segundo informe de la de Economía) es una disposición orgánica constitucional, en conformidad al artículo 74 de la Carta Fundamental.

Finalmente, hay un informe, también, de la Comisión de Constitución, recaído en los artículos 11 y 12 del proyecto. El primero de ellos determina, en cinco letras, las cláusulas o estipulaciones que no producirán efecto en los contratos de adhesión. Respecto de ambos preceptos, la Comisión hace referencia a la relación entre ellos y el proyecto de ley aprobado por la Cámara de Diputados que modifica el artículo 1709 del Código Civil, según las formalidades que indica en determinados actos y contratos, lo

DISCUSIÓN EN SALA

que se vincula con la materia en análisis.

La Comisión de Constitución propone acoger los artículos 11 y 12, con diversas enmiendas, atinentes a las letras del primero de ellos y a la disposición contenida en el segundo, normas todas relacionadas, en especial las del artículo 11, con los contratos de adhesión. En definitiva, la Comisión sugiere un texto acerca de los dos artículos respecto de los cuales fue consultada. El artículo 11 se refiere, repito, a que no producirán efecto en los contratos mencionados las cláusulas que indica, en tanto que el 12 --con relación al cual también se plantean enmiendas-- establece que "Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en lengua española, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles al consumidor.". Y continúa el artículo.

Asimismo, la Comisión recomienda una modificación al artículo 25, el cual establece: "La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en lengua española, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.".

Como ya lo señalé, la Comisión de Economía, en su segundo informe, propone diversas enmiendas. La primera de ellas dice relación al N° 8 del artículo 1º.

Hago presente que, aparte el de indicaciones, hay otro boletín preparado por la Secretaría con las indicaciones renovadas, las que deben ser discutidas junto con los artículos, además de aquellas que están llegando en este momento a la Mesa.

El señor VALDÉS (Presidente).- Se suspende la sesión, para que la Secretaría pueda ordenar las indicaciones.

)-----()

--Se suspendió a las 16:50.

--Se reanudó a las 17:31.

)-----()

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Continúa la sesión.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Como se hizo presente, la discusión del proyecto se iniciará a partir de las páginas 114 y siguientes del segundo informe de la Comisión de Economía y de las páginas 19 y siguientes del segundo informe de la de Hacienda.

Además, hay dos boletines de indicaciones renovadas: uno al cual ya hice mención; y otro, que contiene las indicaciones recién renovadas.

La señora FELIÚ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

DISCUSIÓN EN SALA

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, como el informe de la Comisión de Hacienda contiene modificaciones respecto del evacuado por la de Economía, tanto para el análisis de ellas cuanto para el estudio de los textos de que se trata, es indispensable saber a cuál de ellos nos vamos a ceñir. A mi juicio, debe ser al de la Comisión de Economía --es el organismo técnico especializado--, y tener como referencia el de la de Hacienda. Sin embargo, ello tendría que definirlo la Mesa.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- El señor Secretario ya lo insinuó. La idea es ceñirnos, básicamente --no exclusivamente--, al informe de la Comisión de Hacienda.

Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia informó el proyecto, con el objeto de compatibilizar los artículos 11 y 12 con otras iniciativas que versan sobre la misma materia. El texto definitivo de ellos difiere del despachado tanto por la Comisión de Economía como del de la de Hacienda. De manera que, en tal sentido, cuando se analicen los mencionados artículos, habría que considerar también el informe de la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Corresponde proceder de ese modo, señor Senador.

En consecuencia, nos ceñiremos preferentemente al segundo informe de la Comisión de Economía.

En discusión particular el proyecto.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En el artículo 1º, número 8, la Comisión propone sustituir la conjunción "y", que figura entre los vocablos "bienes" y "servicios", por la disyuntiva "o".

La referida modificación fue aprobada por unanimidad y corresponde a la indicación número 3.

El señor LAVANDERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión de Hacienda no le introdujo enmiendas.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, en realidad, la Comisión de Hacienda no efectuó modificaciones a dicha norma en su primer informe, para no obstaculizar el despacho del proyecto. Sin embargo, en el segundo informe, modificó una serie de artículos, siendo algunos aprobados y otros rechazados.

Por lo tanto, debe tenerse presente lo anterior, a fin de que tales preceptos sean considerados en las votaciones, pues inclusive modificó algunos artículos despachados por la Comisión de Economía.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Así se hizo presente, señor Senador.

La Comisión de Hacienda hace sus enmiendas a partir del artículo 17. De modo que, cuando corresponda, habrá que remitirse al texto despachado por ella; al de la de Constitución, Legislación y Justicia, que introdujo modificaciones a los artículos 11, 12 y 25, y también a los artículos que han sido objeto de indicaciones renovadas.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor LAVANDERO.- Sólo quería hacer la advertencia.

El señor THAYER.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor THAYER.- Señor Presidente, ¿sería posible dar por aprobados todos los artículos que fueron acogidos por unanimidad y no han sido objeto de indicaciones, a fin de no demorar la discusión?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Tales disposiciones, señor Senador, ya se dieron por aprobadas por no haber sido objeto de indicaciones ni de modificaciones. Ellas figuran en el segundo informe de la Comisión de Economía y son los artículos 22, 24, 30, 37, 40, 43, 44 y 2º transitorio.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará la modificación propuesta al artículo 1º, número 8, acogida por unanimidad en la Comisión de Economía --cuatro votos contra 0--, y respecto de la cual no tuvo opinión en contrario la Comisión de Hacienda.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Por su parte, los Senadores señores Bitar, Frei (doña Carmen), Díaz, Hormazábal, Carrera, Matta, Ominami, Ruiz-Esquide, Ruiz De Giorgio y Lavandero han renovado una indicación de Su Excelencia el Presidente de la República al artículo 2º, para reemplazar su inciso segundo por el siguiente:

"También serán aplicables las normas del presente ordenamiento a la comercialización de sepulcros o sepulturas y a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la indicación renovada altera de manera esencial la norma de que se trata, que es del mayor interés.

La referida disposición establece los actos jurídicos a que quedan afectos los preceptos de esta normativa; esto es, precisa su campo de aplicación. Constituye, en consecuencia, la materia --diría-- esencial del proyecto.

El tema fue largamente discutido tanto en el primer informe cuanto en el segundo.

La indicación renovada propone dos cambios fundamentales.

Por una parte, el texto aprobado por la Comisión de Economía, en su inciso primero, establece: "Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor."

A su vez, el inciso segundo del mismo artículo, que se pretende modificar, señala: "Sin embargo," --o sea, haciendo excepción a lo

DISCUSIÓN EN SALA

anterior-- "les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.". Es decir, no obstante lo dispuesto en el inciso anterior, serán aplicables respecto de los actos jurídicos que aquí se mencionan los que establece el inciso segundo en el texto propuesto: comercialización de sepulcros y arriendos de inmuebles para fines de descanso por períodos continuos o discontinuos, no superiores a tres meses. Por lo tanto, el campo está determinado en el inciso primero, y como excepción serán aplicables a estos otros actos.

La indicación renovada, en cambio, dice: "También serán aplicables las normas del presente ordenamiento" --no repetiré lo que está igual en el inciso aprobado por la Comisión-- "a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público"... Esto es, todos los actos jurídicos relacionados con la construcción de inmuebles. Yo diría que no hay excepción. Porque la regla general es que éstos sean levantados por empresas constructoras de viviendas para venta al público o por empresas loteadoras; la excepción está constituida por la persona que compra un sitio para edificar.

Por lo tanto, en este caso, la regla general es que las normas del proyecto que defiende los derechos del consumidor comprenden ese tipo de actos jurídicos.

Señor Presidente, soy absolutamente contraria a esta enmienda. La Comisión rechazó por unanimidad la indicación, que fue muy discutida, porque está incorporando un mundo distinto. Se incluye una serie de actos jurídicos que hoy son de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia; que normalmente originan causas de lato conocimiento; que difieren de los casos a que naturalmente se refiere la iniciativa en debate. Ésta --como lo expresa el inciso primero del artículo 2º-- dice relación a los actos jurídicos que tienen carácter mercantil para el proveedor y civil para el consumidor; o sea, al acto común y corriente.

Esa es la defensa de este proyecto. Estas otras normas son ajenas.

Pero, aparte lo anterior, quiero hacer presente que este Honorable Senado ya aprobó en general --no recuerdo si también en particular-- un proyecto, emanado del Ministerio de Vivienda --fue latamente estudiado por la Comisión especializada--, relativo a los problemas más frecuentes que se presentan en la construcción. Se dieron soluciones, consagrándose garantías o derechos para las personas afectadas. La Comisión de Vivienda escuchó a la Cámara de la Construcción y a los interesados; entiendo que, incluso, hay una federación de personas perjudicadas por estos problemas. En definitiva, se está tramitando en el Parlamento un proyecto que intenta proteger a los consumidores en dicho ámbito, pero sin cambiar la competencia.

DISCUSIÓN EN SALA

Reitero: el proyecto que debatimos esta tarde dispone que será competente para conocer las acciones respectivas el juez de policía local, quien va a resolver --esperamos-- rápidamente los problemas de los consumidores comunes. Los juicios pertinentes son complejos, difíciles. Y como esta materia se saca de la competencia de los tribunales ordinarios, debió consultarse a la Corte Suprema, lo que no se hizo.

Por todas esas consideraciones, votaré en contra. Creo que la indicación es inconveniente, aparte que altera todo el ámbito de aplicación de la iniciativa que está conociendo el Honorable Senado.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, sólo quiero aclarar que, efectivamente, se está buscando incorporar otra transacción, referente a las compras de viviendas nuevas y al establecimiento de una garantía por el periodo de un año.

Se están haciendo modificaciones en la Comisión de Vivienda. Sin embargo, a nuestro juicio, apuntan a una dirección distinta y no resuelven dos cuestiones importantes, que intentamos abordar: inhibir la publicidad engañosa en el mercado de la vivienda y hacer recaer sobre la empresa constructora o la sociedad inmobiliaria la responsabilidad de probar que la vivienda no es defectuosa. Ésta es una información técnica de la que con dificultad puede disponer una persona; en cambio, la empresa está en perfectas condiciones de proveerla, pues debe generarla para construir.

Se trata, en pocas palabras, de facilitar el reclamo del consumidor frente a publicidad engañosa o a desperfectos constatados en una vivienda.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Carrera.

ses36-03

La señora CARRERA.- Señor Presidente, es de público conocimiento la cantidad de viviendas con grandes defectos que son compradas por primera vez. Tanto en televisión como en diversas publicaciones, se ha expresado que la gente no tiene ninguna garantía legal que le permita cobrar una indemnización u obtener la reposición del inmueble.

La indicación que nos ocupa representa una defensa real para esos consumidores. Y, desde luego, en Chile son las clases de menores recursos las más perjudicadas a ese respecto.

Por tales razones, estamos de acuerdo con la indicación de Su Excelencia el Presidente de la República y creemos que la norma pertinente será extraordinariamente útil para la transparencia del mercado habitacional.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, estoy en desacuerdo con la indicación. En primer término, porque debemos entender que la ley en proyecto se refiere a

DISCUSIÓN EN SALA

la protección del consumidor. La compraventa de bienes raíces es un contrato distinto, con características disímiles, y está reglamentada fundamentalmente en el Código Civil. No puede decirse que quien compra una propiedad raíz es un consumidor. Lo que se consume son los productos perecibles, y aquí estamos hablando de un inmueble.

En segundo lugar, los señores Senadores deben recordar que durante la tramitación de un proyecto --me parece que ya es ley de la República-- se estudió expresamente la situación de los inmuebles que compran las personas de menores recursos sujetas a subsidio, estableciéndose una serie de disposiciones: quién es responsable de la venta, cómo se controla ésta, de qué manera se reclaman los derechos, etcétera. O sea, existe al respecto una reglamentación bastante completa, precisamente para defender a las personas de escasos recursos, a quienes se refirió la Honorable señora Carrera. Se trataba de una iniciativa especial, patrocinada por el señor Ministro de Vivienda y que fue complementada en el Senado.

La norma contenida en la indicación que nos ocupa es de carácter genérico: general, absoluta, para todo el mundo. Y se está confundiendo un proyecto relativo a los derechos de los consumidores con las obligaciones y derechos de compradores y vendedores de bienes inmuebles, que están reglamentados expresamente en el Código Civil.

Por lo anterior, no se ve la conveniencia de esta disposición. Al contrario, creo que generaría serios problemas legales, porque se producirían conflictos, primero, entre la legislación del Código Civil y la que se propone, y segundo, en cuanto a qué ley debería regir respecto de las personas de menores recursos que adquieren propiedades subsidiadas. Porque sobre el particular existe una normativa especial. Y la ley en proyecto, que será posterior, también se refiere a esa materia.

En definitiva, por ningún lado se ve la conveniencia de aceptar la indicación en análisis, pues el problema que aborda ya está solucionado y sólo crearía conflictos jurídicos.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Hormazábal.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, en primer término, quiero consultar si el artículo 1º ya fue aprobado. De ser así, la tesis jurídica sostenida por el señor Senador que acaba de hacer uso de la palabra no tendría fundamento. Porque la definición de "consumidores" ya se contiene en dicho precepto. Y ocurre que el planteamiento de Su Señoría no se compadece con esa definición, que estipula que son consumidores "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.", sin hacer distinción entre bienes muebles e inmuebles, perecibles o no perecibles. Y como jurídicamente, cuando de definiciones se trata, prima la de la ley especial, el argumento acerca de los bienes que se consumen o desaparecen no tiene asidero legal y, por lo tanto, me parece que no debe ser atendido.

En segundo lugar, respecto a qué gente se trata de

DISCUSIÓN EN SALA

proteger, no hay Región de Chile --como dijo la Senadora señora Carrera-- en que no ocurra esto. Puedo citar el caso de la de Coquimbo, donde tanto los beneficiarios del sistema de subsidios como las personas que hacen un esfuerzo privado para adquirir una vivienda se ven enfrentados al hecho de que algunos individuos, actuando irresponsablemente, no cumplen en forma adecuada con ese tipo de prestaciones y compromisos.

El señor DÍEZ.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor HORMAZÁBAL.- En seguida, Honorable colega. Antes quiero completar la idea.

Tocante al proyecto en estudio en la Comisión de Vivienda, he escuchado que en él, además, se otorga para emprender esta clase de acciones un plazo que, incluso, sería mejor y más conveniente que el contemplado por la iniciativa en análisis.

Sin embargo, desde el punto de vista del resguardo del bien jurídico, que a todos nos interesa; desde el ángulo de que un modesto adquirente de vivienda pueda contar adicionalmente con el apoyo de un organismo de la naturaleza y calidad del SERNAC, creo que no hay argumento válido para objetar la indicación propuesta por el Ejecutivo, que algunos Senadores hemos renovado.

Con la venia de la Mesa, otorgo una interrupción al Senador señor Díez.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, es sólo para informar a la Sala que en el proyecto que favorece la mejor calidad de la construcción ya hay acuerdo acerca del artículo pertinente (la iniciativa se encuentra en trámite de Comisión Mixta, con el objeto de buscar consenso respecto de otros puntos). Allí se reglamentan los derechos de los compradores y se precisan las obligaciones de los primeros vendedores, de los constructores y de los proveedores de materiales. A mi juicio, en ese proyecto se establecen los derechos de los adquirentes en forma bastante más completa que en el que hoy debatimos. Y no sería buena práctica legislativa hacer juego con una disposición destinada específicamente a mejorar la calidad de la vivienda y que, por consiguiente, estará en la ley respectiva.

Si se deseara despachar esta iniciativa mañana, habría que tener a la vista el texto que estudia la citada Comisión Mixta. Y pienso que debiera seguirse el camino que éste indica para mejorar la calidad de la vivienda, porque es más específico, trata mejor el tema y guarda más relación con los derechos de las personas. Éstos incluyen no sólo el derecho a reclamar contra el primer vendedor, sino también el de éste a repetir contra el proyectista, contra el arquitecto que incumplió sus deberes profesionales, contra el proveedor de los materiales. Y llega aún más allá: obliga a que en la escritura pública de la primera venta se inserten las especificaciones técnicas de la casa que se vende, con lo que se garantiza mucho mejor el derecho de los adquirentes.

Por tanto, estando de acuerdo en que hay que proteger a los compradores de viviendas, estimo más conveniente para ello la

DISCUSIÓN EN SALA

norma incorporada en el proyecto específico a que hice referencia.

El señor HORMAZÁBAL.- Recupero el uso de la palabra, señor Presidente.

Estimo que la argumentación del Honorable colega es un hecho nuevo y valioso, que deberíamos ponderar. Por eso, sugiero dejar pendiente la discusión de este tema a fin de examinar el proyecto a que aludió el Senador señor Díez, cuyas razones me hacen fuerza en el sentido de que pudiera tratarse de una legislación más apropiada.

Señor Presidente, otorgo una interrupción al Senador señor Lavandero.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor LAVANDERO.- Agradezco la interrupción.

Señor Presidente, la indicación del Ejecutivo, que ha sido renovada por diversos Senadores, tiene que ver no solamente con lo aquí descrito, sino además con otros aspectos de extraordinario interés, sobre los cuales no se ha legislado. Por ejemplo, establece que las nuevas normas se aplicarán también a los consumidores que adquieran una propiedad en un loteo determinado, en las condiciones ofrecidas en la casa o departamento piloto, las cuales por lo general son enteramente distintas de aquellas en que se les entrega el inmueble.

Lo anterior no tiene nada que ver con las observaciones formuladas por un señor Senador que me antecedió.

La indicación se refiere también a la oferta de ocupación de inmuebles bajo el sistema de tiempo compartido. Por ejemplo, las empresas de turismo ofrecen casas amobladas por ciertos períodos para vacacionar, bajo determinadas condiciones; pero cuando los interesados se hacen cargo de ellas se encuentran con algo totalmente diferente de lo ofrecido bajo una propaganda engañosa.

En consecuencia, la indicación renovada trata el tema no sólo desde la perspectiva señalada por un señor Senador de las bancas de Oposición; comprende, además, los dos aspectos fundamentales que he mencionado.

En tercer término, cuando en una población se entrega inadecuadamente una casa de bajo costo mediante el mecanismo del subsidio, a la persona de escasos recursos le es muy difícil obtener la asesoría legal necesaria para acudir a un tribunal ordinario y formular su denuncia, ya que tendría que entablar un juicio y carece de los medios para hacerlo.

En consecuencia, debe existir una institución que, desde la óptica del afectado, lo pueda aconsejar y asesorar en cuanto haya de realizar con relación a un juicio de policía local. Son elementos sustanciales a la forma en que se ha construido. Es como si una persona fuera a comprar un terno y le dijeran: "Señor, este terno que le vendo tiene 80 por ciento de lana y 20 por ciento de tela acrílica". Lo adquiere. Pero como el comprador no es técnico y desconoce la proporción, sólo al usar la prenda se da cuenta de que es únicamente de tela acrílica. Por tanto --insisto--, debe haber una entidad que le informe apropiadamente.

En el caso de una propiedad construida de manera

DISCUSIÓN EN SALA

deficiente, cuyas puertas no cierran, se le dirá: "Mire, yo se la entregué; tiene puertas, ventanas, techo. Quédese callado". El afectado replicará: "Sí, señor. Pero resulta que se está cayendo. Yo rasguño aquí y en vez de cemento hay arena...".

La finalidad de la indicación renovada es proporcionar a la gente de bajos recursos, a la gente común, un instrumento para que pueda accionar a fin de que se le restablezcan sus derechos o el dinero que ha gastado.

Señor Presidente, las observaciones que he formulado con relación al artículo 2º no tienen nada que ver con lo expresado aquí precedentemente.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, debo hacer dos aclaraciones. La primera es que este artículo se aplicaría en forma supletoria respecto de otras leyes que pudieren dictarse. Por lo tanto, no existiría la contradicción a que se hizo referencia, ni la duda por parte de los tribunales respecto de qué ley aplicar. La presente disposición sólo operaría en los casos no reglamentados por otros cuerpos legales.

La segunda aclaración se refiere a lo señalado muy bien por el Senador señor Lavandero, en orden a que esta norma incorpora la compra de vivienda por primera vez a una serie de garantías contempladas en el proyecto en examen. Entre ellas figuran las sanciones a la publicidad engañosa, mencionada recién; la transparencia en la información que haya de entregarse en cuanto a los gastos de cobranza en caso de mora, etcétera. Es decir, las personas que compren vivienda por primera vez son incorporadas a la totalidad de los beneficios contemplados en el proyecto de ley de derechos del consumidor.

Con relación a los puntos abordados por el Senador señor Díez, es probable que haya cambios en otra iniciativa aprobada recientemente. No obstante, hasta donde nosotros conocemos, la principal diferencia existente entre la presente normativa y la que se estudia en Comisión Mixta estriba en dónde yace el peso de la prueba. En la que ahora nos ocupa se propone que la empresa constructora o la sociedad inmobiliaria deba demostrar que el daño detectado por el adquirente de la vivienda no le es imputable. Ello, según nuestras informaciones, no está incorporado en otros cuerpos legales.

El señor HORMAZÁBAL.- Pido la palabra.

La señora FELIÚ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Hormazábal.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, entiendo y valoro los aportes que aquí se han hecho. Pero se ha formulado una propuesta que sería conveniente considerar, dado que mañana seguiremos tratando este proyecto.

Teniendo en cuenta las precisiones que ha hecho el señor Ministro en orden a que ambas iniciativas son complementarias, sugiero

DISCUSIÓN EN SALA

que mañana todos tengamos en nuestro poder el texto que estudia la Comisión Mixta y votemos en ese momento la indicación.

Sigo respaldando la indicación del Ejecutivo que hemos renovado; me parece más completa. Pero me gustaría disponer de los antecedentes enunciados por el Senador señor Díez relativos al otro proyecto.

En consecuencia, sugiero dejar pendiente hasta mañana la votación de esta materia.

El señor ALESSANDRI.- De acuerdo.

DISCUSIÓN EN SALA

2.8. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 37. Fecha 06 de marzo, 1996. Discusión particular. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor VALDÉS (Presidente).- Corresponde continuar la discusión particular del proyecto de la Honorable Cámara de Diputados relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas disposiciones legales.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14a., en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía....., sesión 45a., en 15 de marzo de 1995.

Economía ..(segundo)....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo)....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Constitución....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48a., en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49a., en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36a. , en 5 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular).

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Quedó pendiente una indicación de Su Excelencia el Presidente de la República, renovada por las Honorables señoras Carmen Frei y Carrera y Senadores señores Bitar, Díaz, Hormazábal, Matta, Ominami, Ruiz-Esquide, Ruiz De Giorgio y Lavandero, para reemplazar el inciso segundo del artículo 2° por el siguiente: "También serán aplicables las normas del presente ordenamiento a la comercialización de sepulcros o sepulturas y a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

Esta indicación fue discutida ayer, pero quedó pendiente en virtud de que en un proyecto que regula lo relativo a la calidad de la vivienda había una disposición similar, y se hizo presente que era conveniente cotejar ambas disposiciones para los efectos de aprobar o rechazar esta indicación renovada.

El señor VALDÉS (Presidente).- Ofrezco la palabra.

DISCUSIÓN EN SALA

Tiene la palabra el Senador señor Hormazábal.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, quisiera pedir que el Senado escuchara la opinión de señor Director Nacional del SERNAC, para que nos resuma el interesante debate que tuvimos a raíz de lo que cubre la ley en materia de vivienda, y sobre los elementos nuevos que podría allegar la vinculación que se hace a la Ley de Protección del Consumidor, porque él ha participado activamente en el trabajo de la Comisión y porque su versación jurídica y su experiencia serán elementos importantes para formarnos una opinión definitiva antes de proceder a votar.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Director Nacional del SERNAC.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, sin desmedro de considerar muy pertinentes las normas que se están incorporando en el proyecto de ley a que ayer se refería el Senador señor Díez, estimamos que algunos aspectos particularmente importantes de la protección al adquirente de vivienda nueva hacen aconsejable que el marco regulatorio que consagre esta futura ley sobre derechos de los consumidores sea aplicable a ese caso preciso de operación de consumo recaída en inmuebles.

Esto dice relación a dos aspectos.

El primero es el de la garantía legal que este cuerpo normativo establecerá en relación con vicios ocultos de la cosa vendida, en lo cual innova respecto al ejercicio de la acción redhibitoria prevista en el Código Civil, especialmente en cuanto al derecho del comprador que ejerce la acción redhibitoria por vicios ocultos, derecho que, como los señores Senadores recordarán, en el caso del Código Civil se traduce en la acción para dejar sin efecto el contrato o para obtener reducción del precio cuando ese vicio demerita considerablemente el valor de la cosa vendida, en términos tales que, de haber conocido el comprador esos vicios, no habría celebrado el contrato o habría pagado menor precio por la cosa. Acá se abre la posibilidad de la reparación gratuita dentro de cierto lapso cuando estos defectos o vicios se ponen de manifiesto, lapso que, en el caso de los bienes muebles, es de tres meses. Respecto de los inmuebles, en el transcurso del primer año surgirá la acción de resarcimiento en términos de reparación gratuita o la acción encaminada a dejar sin efecto el contrato, lo que es consecuencia natural de una acción de esta índole. Tal acción ya no sería de cambio, como ocurre en el caso de los bienes muebles, porque, evidentemente, como los inmuebles son cosas no fungibles, es imposible, por ejemplo, cambiar un departamento por otro. Pero interesa sobremanera que se pueda invocar esta garantía legal mínima, porque también existe una diferencia muy importante respecto de la regulación de la acción redhibitoria en el Código Civil, el que, como los señores Senadores recordarán, supone que el comprador le pruebe culpa al vendedor respecto del vicio oculto, es decir, le pruebe que ha conocido o debido conocer ese vicio y no lo ha declarado al momento de celebrar el contrato.

Tratándose de esta garantía legal que consagra la Ley del Consumidor, siguiendo en esto la orientación prevaleciente en el derecho comparado, respecto de ese tipo de defecto en una operación de consumo,

DISCUSIÓN EN SALA

basta probar el defecto y su entidad, y la relación de causa-efecto entre la acción u omisión del vendedor y el defecto en sí, sin necesidad de probar la culpa, que será una cuestión por dilucidar entre la empresa inmobiliaria vendedora y la empresa constructora encargada de la edificación. Ésta es la dimensión tutelar o protectora que tiene la acción de garantía en el derecho del consumidor.

Por eso, entendemos que, sin desmedro de las estipulaciones contractuales pertinentes, pueda operar esta garantía básica tratándose de defectos o vicios ocultos.

Además, lo concerniente a las normas sobre publicidad engañosa que esta ley por primera vez introducirá en forma amplia en nuestro ordenamiento jurídico, también es importante, porque suele haber, en relación con la comercialización de inmuebles nuevos, anuncios publicitarios y promesas, referentes a cualidades o atributos de los bienes, que luego no se cumplen. Entonces, el poder ejercer, a propósito de ese tipo de actividades, la acción respectiva para el cumplimiento de aquellas promesas o afirmaciones, sólo será posible en la medida en que ello quede recogido en esta ley, lo que naturalmente será de aplicación supletoria, es decir, sólo en defecto de norma expresa distinta en la otra ley. Porque, si bien con razón recordaba ayer el Senador señor Thayer que se aplica en materia de hermenéutica legal el principio de que la ley posterior deroga la anterior en lo que difieran, no es menos cierto que también se aplica el principio de la "especialidad", conforme al cual la norma especial prevalece sobre la general en cualquier evento.

Eso es cuanto puedo señalar.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Díez.

El señor DIEZ.- Señor Presidente, estimo que si el Gobierno tiene algunas ideas no contempladas en el proyecto específico sobre responsabilidad y calidad de la vivienda, tiene la oportunidad de plantearlas en la Comisión Mixta o a través del veto.

Siento estar en desacuerdo con mi estimado colega y amigo, porque lo que se reglamenta en el proyecto sobre calidad de la vivienda contiene aspectos que no tienen nada que ver con esto. La responsabilidad de los contratistas y proyectistas, como la responsabilidad, no sólo de las sociedades, sino también de las personas naturales de las sociedades, cubre realmente el mapa de los responsables en la construcción y obliga a que las especificaciones sean estipuladas en las propias promesas de venta. Considero inconveniente tener legislación difusa o confusa --los abogados tenemos experiencia en ella--, la que se presta, evidentemente, para una jurisprudencia no uniforme y para la indefensión de los más débiles, que no pueden responder a la acción de nuestros colegas abogados que usan las facultades que les da la propia ley.

Por eso, considero absolutamente inconveniente que un problema de trascendencia social como el de la vivienda --y respecto de la de bajo costo hay que ser muy estricto en el cumplimiento de las especificaciones del contrato-- se trate en una ley distinta de la de la vivienda.

Si existe alguna falla de la propaganda, que el

DISCUSIÓN EN SALA

Ejecutivo envíe una indicación. Estoy seguro de que en la Comisión Mixta que está despachando la ley respectiva, ella será acogida con todo gusto. Y recordemos que el Presidente de la República tiene además la posibilidad del veto. Pero no mezclamos una cosa con otra, porque, al tratar de proceder mejor, empeoraremos la situación.

Las ideas expuestas deben consignarse en la ley correspondiente a la calidad de la vivienda y no en la legislación general. No deseo debatir acerca de los vicios redhibitorios, de la calidad de consumo, de qué se entiende por ley de consumo, de si el que compra una casa es o no un consumidor, etcétera. Todas estas cosas debatidas en un juicio darán origen a un sinnúmero de dudas acerca de las responsabilidades, de las prestaciones mutuas y de otros aspectos. En fin, se trata de algo distinto de lo que es la calidad de la vivienda y la responsabilidad de los que construyen y venden viviendas nuevas.

Por estas razones, solicito al Senado rechazar la indicación renovada. El Ejecutivo --aquí representado-- tiene constancia de que su preocupación coincide con la de los señores Senadores en cuanto a la necesidad de evitar que se repitan algunas situaciones bastante dramáticas respecto de las viviendas, sobre todo de las populares.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Thayer.

El señor THAYER.- Señor Presidente, agradezco las referencias hechas por el señor Director Nacional del SERNAC; pero deseo entender bien. Primero, estamos viendo una cuestión de conveniencia. Y en seguida, la situación que expuse ayer --y que se ha recordado hoy-- me parece que es exactamente a la inversa: la ley especial se va a dictar antes. La ley general va a entrar en vigencia, probablemente, después.

Ses 37-02

Pero, aparte de esta relación de antes y después, surge el problema de que no es tan fácil determinar la norma más especial o particular que otra. Porque puede que una ley general contenga una norma especial que se entienda que lo es más que las disposiciones de una ley específica acerca del tema. Y, como ésta es una legislación llamada, según lo entiendo, a ser aplicada constantemente por millones de personas, no a ser discutida en los tribunales en una casación en el fondo --y debe ser conocida y comprendida por el común de los consumidores, de los vendedores, de los comerciantes--, estimo que debemos ser particularmente cuidadosos en no dejar sombra de dudas a este respecto.

Como están planteadas las cosas, y sobre la base de la disposición del proyecto actualmente en trámite de Comisión Mixta a la que dio lectura el Senador señor Díez en su intervención de ayer, y de lo que tenemos aquí a la vista, personalmente no me encuentro en aptitud moral y legal para poder apoyar esta indicación. Me atrevo a respaldar lo que ha sugerido el Honorable señor Díez en el sentido de que ojalá este aspecto sea materia de una indicación específica y completa que presente el Ejecutivo en la Comisión Mixta respectiva.

He dicho, señor Presidente.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro de Economía y luego puede hacer uso de ella el Honorable señor Fernández.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, deseo expresar que el Ejecutivo coincide con la propuesta del Senador señor Díez relativa a formular la indicación pertinente en el proyecto de ley acerca de la calidad de la vivienda.

El señor HORMAZÁBAL.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, estamos analizando una indicación que contiene diversas impropiedades, desde el punto de vista jurídico. Porque, desde luego, cuando dice que "serán aplicables las normas del presente ordenamiento a la comercialización", etcétera, cabe recordar que esta última no se halla definida en nuestra legislación --ni en el Código Civil, ni en el Código de Comercio-- como un acto jurídico distinto de la compra, la venta, el arrendamiento y otros. La comercialización no es un concepto jurídico, salvo que fuera definida en la ley en proyecto. Y no tiene ningún sentido, además, que se señale así. Cuando se hace referencia a la "comercialización de sepulcros o sepulturas", ¿que significa "comercialización"? ¿Significa venta? ¿Significa arrendamiento? ¿Significa usufructo? ¿Significa goce? ¿De cuál de los derechos o contratos establecidos en nuestra legislación se trata?

Afortunadamente, nuestra legislación civil ha sido muy cuidadosa en la reglamentación de los contratos y los derechos reales. Como todos los que han estudiado el Derecho, sabemos que ésa es una muy buena forma de poder entender nuestro ordenamiento civil. Pero de esta otra manera entramos a introducir elementos muy dañinos y perturbadores.

Por otra parte, lo mismo ocurre con el resto de la enumeración del precepto, que expresa que serán aplicables las normas del presente ordenamiento "a la comercialización de sepulcros o sepulturas" --vale decir, le estamos dando a la comercialización el carácter de acto jurídico-- "y a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles".

Luego se mencionan las empresas loteadoras de terrenos. ¿Cómo se define cuándo una empresa es loteadora o no lo es? Tocante a las inmobiliarias, se podría entender que están también comprendidas dentro de las empresas loteadoras.

Y, así, independientemente del fondo de la indicación, se cometen numerosos errores, yo diría, graves, que creo que hacen aconsejable rechazarla, so pena de incurrir, en caso contrario, en graves infracciones a las que constituyen normas elementales de nuestro Derecho. Creo que debemos ser muy cuidadosos en esta materia, porque de otro modo estaríamos introduciendo elementos muy perturbadores, que no constituyen ni contratos, ni actos jurídicos, ni derechos reales.

Por último, cuando la disposición se refiere al proveedor que "se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo", ¿el uso o goce dice relación al derecho real de usufructo, o al contrato de arrendamiento? Me da la impresión de que se alude al contrato de

DISCUSIÓN EN SALA

arrendamiento. Pero, obviamente, considerando la definición jurídica, el uso y el goce se encuentran referidos a atributos del dominio. Vale decir, se trataría de un derecho real, que sería el usufructo, y no del arrendamiento, confusión que resultaría tremendamente perjudicial, especialmente en una ley que se supone que se dicta para beneficiar a las personas, y no para crearles conflictos de interpretación.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Hormazábal.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, en primer lugar, quisiera aclarar un aspecto formal. He escuchado al señor Ministro anunciar que el Gobierno va a presentar una indicación a un proyecto que, según se ha informado, se halla en Comisión Mixta. En ese caso, las indicaciones no son procedentes.

Si es un tema de técnica legislativa, estimo necesario precisar el aspecto que señalo. Los antecedentes que se han entregado demuestran que ese proyecto se encuentra en Comisión Mixta, repito, lo que implica que ya hay una expresión de voluntad de ambas Cámaras y que se ha producido una discrepancia entre ellas que la Comisión Mixta tiene que resolver. Si un punto de la naturaleza del que nos ocupa no se incluye entre los temas controvertidos, la Comisión Mixta no es competente para conocer de esa materia. Entonces, desde el punto de vista formal, es posible que la buena intención que muestra el señor Ministro no pueda manifestarse oportunamente en la Comisión Mixta.

De acuerdo con lo que se ha informado --y agradezco que el Senado nos haya dado tiempo para analizar este asunto--, creo que la iniciativa que en la Comisión de Vivienda propuso, por ejemplo, el Senador señor Frej, recordada ayer por el Honorable señor Díez, es sumamente importante y reglamenta con acuciosidad, con numerosos elementos positivos, situaciones bastante abusivas que se dan en el sector de la vivienda.

Señor Presidente, es tan preciso el aporte que se hace en ese trabajo, que incluso se obliga a que en la escritura pública pertinente se deje constancia de las especificaciones técnicas que median en la venta. Pienso que eso es muy bueno.

Pero vuelvo a decir, como cuando tuve la duda ayer, al reflexionar al respecto, que las disposiciones en debate son complementarias. Y voy a explicar por qué. Todos los temas relativos, específicamente, al artículo 18 del proyecto que ve Vivienda deberían ser materia de un juicio en un tribunal civil, para que se pueda acreditar el incumplimiento de cada uno de los requisitos que se han establecido, lo que implicará informes de peritos, análisis técnicos y la determinación de por qué la resistencia, la calidad del producto y tales o cuales elementos no se avienen con las especificaciones técnicas. Es un juicio --por su naturaleza, especial, pero de más lato conocimiento-- el que se tendría que producir en la especie, lo que es considerado de manera muy completa, en mi opinión, por ese proyecto de ley.

Sin embargo, señor Presidente, en la idea de los derechos del consumidor, planteada en la normativa en debate, se está

DISCUSIÓN EN SALA

tratando de abordar otra materia. Por ejemplo, el tema de la publicidad engañosa puede que no se refiera sólo a especificaciones del tipo de material, sino que revista otro carácter. ¿Puede la ley describir todos los casos? No, señor Presidente. Por eso, en este proyecto es un tribunal el que define las características de la publicidad engañosa. No podríamos entrar nosotros a la casuística. Porque toda la doctrina del Derecho Comercial, además, pasa por la circunstancia de que es una de las ramas del Derecho que siempre se está alimentando de la realidad. Y, al igual que el Derecho del Trabajo, es una de las ramas más fluidas, más dinámicas del Derecho, como tal. Entonces, cabe advertir, en cuanto a la aplicación de conceptos economicistas y de la cláusula "ceteris paribus", relativa a que todo lo demás permanece estático, que en el Derecho ello no es así, y menos en el Derecho Comercial. Por lo tanto, se trata de dar latitud al magistrado que, en conocimiento de estas materias, puede resolver.

¿Qué es lo específico que aporta la legislación relativa a los derechos del consumidor? En primer lugar, la persona afectada puede recurrir a un juez de policía local, mucho más cercano, mucho más directo, mucho más eficiente respecto de la cuestión básica y mucho más barato para el interesado. Segundo, el poblador modesto, el adquirente de una vivienda, puede obtener el auxilio de un servicio del Estado, como es el caso, precisamente, del SERNAC, que está en condiciones de prestarle colaboración para aclarar sus dudas, despejar incógnitas y servir de elemento de conciliación, a fin de que a las partes les sea posible llegar, antes de un conflicto, a una solución. Y, todo esto, facilitando el acceso a la justicia a la gente de menores recursos.

Por lo tanto, considero muy valioso lo que se está haciendo en el ámbito de la legislación sobre vivienda, sin lugar a dudas. Sin embargo, creo que la normativa en análisis puede ser definida como supletoria o complementaria, y que, dada esta propia definición, no se caería en el error de entender que esta norma derogaría la otra. ¡En ningún sentido! Porque, precisamente, se complementan. Yo, por lo menos, que tuve dudas y pedí que se examinara el tema, como se hizo por la Comisión de Vivienda, estimo muy útil que esta indicación complementa la disposición propuesta.

En cuanto a la duda respecto de qué se entiende por actos de comercialización. ¡Por favor! El proceso está lleno de una sucesión de actos: hay actos previos, coetáneos y posteriores. ¿Quién va a calificar si es un acto de comercialización? El juez. ¿De qué se trata? De actos jurídicos. ¿De qué tipo? De aquel donde existe manifestación de la voluntad, en el cual se ponen de acuerdo tales o cuales personas. ¿Quién califica? El magistrado.

Se trata de definir, por ejemplo, la clase de inmuebles de que estamos hablando. ¿Corresponde a un contrato de arriendo? No. Quiero decir al Honorable señor Fernández que no es cierto que la única figura que se produce en el tipo de arrendamiento por el plazo de tres meses sea la del arrendamiento. Porque han surgido en el Derecho nuevas expresiones, por ejemplo, el concepto de tiempo propio, el de tiempo compartido, que son términos distintos del arrendamiento. Hoy día, si abrimos

DISCUSIÓN EN SALA

los diarios en Chile o las revistas especializadas, observamos que se realizan campañas en Marbella, en Pucón, en diferentes lugares, donde se hace propaganda para que uno adquiera tiempo compartido o tiempo propio en un inmueble. Y tiene tantas variedades, que hay personas que deben obligarse anualmente a pagar no sólo los gastos comunes, en la proporción del tiempo que compran, sino, además, las contribuciones correspondientes u otros gastos de mantención. Y hay otras que compran únicamente el derecho a ocupar durante determinado tiempo ese tipo de establecimientos, sin que estén obligadas a pagar contribuciones o gastos de mantención. Y ésa es la riqueza y la fluidez del Derecho Comercial en una especificidad como la actividad turística, que es muy relevante.

A mí me interesa que lo anterior quede claramente manifestado, porque estudié --a varios señores Senadores esto les consta, pues han contratado algunos de esos servicios-- muchos de tales contratos y me di cuenta de que existen bastantes chilenos de clase media que entienden que la descrita es la única manera de acceder, por ejemplo, a condiciones bien apropiadas para veranear. Pero ocurre que algunos están firmando contratos que aceptan como válida la legislación de la isla Gran Caimán o lo preceptuado en la ley suiza, o que establecen jurisdicción en otro país. Y ello se puede prestar para una serie de abusos.

Por lo tanto, quiero precisar que la legislación, como tal, hecha por humanos es siempre imperfecta. Sin embargo, creo que estamos aproximándonos al análisis de algunos temas con la flexibilidad necesaria, que hace indispensable que dictemos normas que, junto con estimular el desarrollo de actividades novedosas en el ámbito comercial, tengan también el debido resguardo para el usuario.

He dicho.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, respecto de la materia en discusión, creo muy importante tener en vista el sentido de la normativa en análisis y el trámite de resolución de conflictos que su texto establece.

Ésta es una iniciativa prevista para los actos de consumo masivos, que tienen como naturaleza propia la simplicidad. Mediante ella se pretende encontrar solución rápida y eficaz a los problemas que se dan en los actos de consumo. Por eso, radica en los juzgados de policía local la resolución de estos problemas y establece la oralidad de los juicios, haciendo innecesaria la representación a través de abogados. Es decir, busca la rapidez en la resolución.

Sin embargo, lo anterior, como contraparte, nos obliga a restringir el ámbito de operación del proyecto a los actos masivos, simples y cotidianos. Y, por eso, debe entenderse que, en tal sentido, ello constituye una de las razones fundamentales para no contemplar los otros actos, que son ajenos a la simplicidad del conjunto de operaciones que la iniciativa procura normar. No pretende abarcar aquellos que son, más bien, materia del Derecho Civil o de otras legislaciones específicas. El ámbito del proyecto debe ser necesariamente restringido, para no salirse de las materias

DISCUSIÓN EN SALA

propias del consumo masivo cotidiano, que pueden y deben ser resueltas en forma rápida a través de los juzgados de policía local, mediante procedimientos expeditos y simples.

He dicho.

El señor VALDÉS (Presidente).- Creo que el tema ha sido suficientemente explicitado, por lo que habría que votar la indicación.

En votación.

--(Durante la votación).

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, quiero reafirmar lo que planteé ayer en el sentido de que esta norma es altamente inconveniente, por cuanto, sobre la base de la aplicación de la ley orgánica del Servicio Nacional del Consumidor, esta entidad, que está relacionada con el Ministerio de Economía o en la actualidad depende de éste, entra a trabajar o a actuar, en su calidad de organismo de fiscalización, en una materia que le es completamente ajena.

Este tema es propio de la vivienda. Fue planteado en su oportunidad por Senadores integrantes de la Comisión de Vivienda y Urbanismo; tuvo plena acogida en el Ministerio del ramo, el que envió indicaciones sobre el particular, y se analizaron las especiales características de los contratos y de los problemas que se generan en la construcción de viviendas.

Esta materia, a mi juicio, debe ser reglada por normas especiales de ese sector y fiscalizada por los organismos pertinentes del Ministerio de Vivienda o relacionados con el mismo, pero en ningún caso por un ente general de fiscalización, concebido para otro tipo de relaciones contractuales entre consumidor y proveedor.

Por esa consideración, y en especial teniendo presente que esta materia hoy ya está reglada en el boletín N° 738-14, estimo que la indicación debe ser rechazada.

Voto en contra.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, aquí se señaló que las innumerables imprecisiones y errores jurídicos del artículo serán salvados por el juez, atribuyendo a los tribunales y a los magistrados una función que no les corresponde. Los jueces deben interpretar la ley y darle aplicación, pero no pueden entrar a hacerle correcciones ni suponer las intenciones del legislador. El juez, simplemente, tiene que aplicarla. Y cuando a éste se le señale, por ejemplo, la expresión "comercialización", deberá darle la interpretación que a ello corresponde, que no es, por cierto, lo que se ha estado mencionando en la Sala, porque eso no dice relación a ningún acto jurídico establecido en nuestra legislación.

El término "comercialización" no es sinónimo de acto jurídico. Por lo tanto, no podemos exigir a un juez que le dé ese sentido e interpretación, porque ello no está señalado en norma legal alguna. No olvidemos que nuestro régimen de interpretación legal, al cual están obligados los jueces, es estricto, sujeto a determinadas normas y planteamientos que el magistrado no puede eludir.

Por consiguiente, creo que constituye un error el

DISCUSIÓN EN SALA

hecho de señalar que se entregará al juez la posibilidad de corregir las imprecisiones de una ley, y, además, deja en grave indefensión a quienes justamente se desea defender: al más débil, al consumidor. A éste se le va a obligar a interpretaciones muy complicadas y dudosas, extraordinariamente difíciles de plantear ante los tribunales, en circunstancia de que normalmente es la persona más débil frente a empresas que pueden ser realmente poderosas y contar con muy buena defensa, en especial cuando las normas son imprecisas o no son las adecuadas.

Con respecto al uso y goce de un inmueble, como se sabe estos elementos constituyen atributos del dominio. Es decir, la facultad de usar, gozar y disponer es de la esencia de tal derecho. Cuando se habla de tales conceptos, se hace referencia a un usufructo y no a cualquier contrato. De tal manera que los actos jurídicos mencionados por mi distinguido colega el Senador señor Hormazábal no están señalados aquí. Puede ser que correspondan a la buena intención que se tuvo al formular la indicación, pero en ningún caso a lo consignado claramente en el texto como uso y goce, ya que en Derecho ellos corresponden al usufructo, lo cual es muy distinto a las diversas situaciones en que puede encontrarse la venta de bienes inmuebles a plazo o bajo otras modalidades que la comercialización moderna --para emplear esta expresión-- pone a disposición del público.

Por estas razones, voto en contra de la indicación.

El señor OTERO.- Señor Presidente, quiero reiterar lo que señalé en el día de ayer en cuanto a las razones que me mueven a votar en contra de la indicación.

En primer término, deseo recordar que ayer se acordó en la Sala eliminar la frase final del inciso cuarto del artículo 2º del proyecto "salvo en las materias que éstas últimas no prevean", quedando como sigue:

"Con todo las normas de esta 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."

Ses 37-03

Por lo tanto, de aprobarse la indicación, nos encontraríamos con una contradicción evidente, porque por un lado se estipula que las disposiciones de la ley se aplican a materias relacionadas con la construcción y la vivienda, y a continuación en el último inciso se establece expresamente que no es así. Por consiguiente, habría un error legislativo bastante serio, y nadie podría entender que en un mismo artículo el Senado apruebe dos ideas absolutamente contrapuestas.

En el hecho, esta materia quedó definitivamente resuelta en la votación de ayer. Si hoy se quisiera restablecer la indicación como se pretende, ello estaría en contradicción absoluta con lo que acordó el Senado al suprimir la última frase del inciso cuarto.

En segundo lugar, respecto a lo que se ha estado hablando en cuanto a las construcciones, dicha materia fue analizada en la

DISCUSIÓN EN SALA

Comisión de Vivienda. Como me correspondió presidir ésta cuando se inició el estudio de este proyecto, precisamente por eso hice referencia a él en la sesión de ayer; y después lo citó el Honorable señor Díez.

Uno de los problemas, sobre el cual se produjo una gran discusión en esa oportunidad, fue el relativo a cómo se pueden defender realmente los intereses de la gente de menores recursos económicos respecto a la adquisición de viviendas. Otro gran problema debatido fue uno de Derecho, en cuanto a quién debe ser responsable. Se estableció que quien responde es el propietario primer vendedor, sin perjuicio de las otras responsabilidades.

El inciso nuevo propuesto cambia la norma; y vuelvo a repetir que, como se convertirá en ley, van a producirse las consecuencias señaladas por el Senador señor Thayer, sin perjuicio del efecto que acabo de mencionar: habrá un artículo con disposiciones contradictorias.

Finalmente, no es admisible aprobar una legislación sobre la base de buenas intenciones. La norma que se sugiere sería absolutamente defectuosa en su redacción si no expresara lo que realmente se quiere, y conduciría a serios errores jurídicos, como lo demostró el Honorable señor Fernández. De manera que, por muy buena que sea la intención y por mucho que queramos acoger en parte las observaciones del señor Senador que hizo uso de la palabra con anterioridad, reglamentariamente no podríamos hacerlo, porque el texto propuesto no condice con esos propósitos ni con la finalidad perseguida.

Las razones anteriores me llevan a votar en contra de la indicación.

El señor THAYER.- Señor Presidente, me pronunciaré por el rechazo de la indicación por los motivos que ya he expresado; por lo que he escuchado del señor Ministro, en cuanto a que el ánimo del propio Ejecutivo es hacer valer sus consideraciones en la legislación que está próxima a aprobarse, y porque aún quedan dos instancias útiles para poder considerarla: la Comisión Mixta y, eventualmente, el veto del Presidente de la República.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación Nº 4 (19 votos por la negativa, 16 por la afirmativa y 1 pareo).

Votaron por la negativa los señores Alessandri, Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Horvath, Larraín, Larre, Letelier, Martin, Mc-Intyre, Otero, Pérez, Prat, Siebert, Thayer y Urenda.

Votaron por la afirmativa los señores Calderón, Carrera, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Matta, Núñez, Ominami, Páez, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Valdés y Zaldívar (don Andrés).

No votó, por estar pareado, el señor Huerta.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En consecuencia quedaría aprobado el inciso segundo del artículo 2º propuesto por la Comisión.

El señor DÍEZ.- ¿Es sustitutiva la indicación?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Sí, señor Senador.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor DÍEZ.- Entonces, habría que votar el inciso.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Se podría con la misma votación, si así le parece a la Sala.

El señor OTERO.- Señor Presidente, agradeceré a la Mesa aclarar qué es lo que se estaría resolviendo con la misma votación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El inciso segundo del artículo 2º propuesto por la Comisión, que dice: "Sin embargo, le serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

El señor OTERO.- ¿Este inciso se rechazaría con la misma votación, señor Presidente?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Se **aprobaría** con la misma votación anterior, señor Senador.

El señor OTERO.- No. Pensamos que debe rechazarse con la misma votación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Si los señores Senadores así lo deciden, se rechaza con la misma votación anterior.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Me parece que habría que ver el artículo 2º en su conjunto.

El señor OTERO.- Sería conveniente saber cómo quedó en definitiva el precepto, porque ayer el Senado aprobó el inciso cuarto con una corrección.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- El señor Secretario procederá a leerlo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 2º ha quedado como sigue:

"Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor."

El inciso segundo lo leí hace algunos momentos, y comienza con la expresión "Sin embargo,". Fue rechazado con la votación inmediatamente anterior.

Después viene el inciso final, que expresa:

"Con todo las normas de esta 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."

El señor OTERO.- ¿Y qué ocurre con el inciso tercero propuesto por la Comisión? Entiendo que se mantiene.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Así es.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En efecto, se mantiene y su tenor es el siguiente:

"Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente."

El señor OTERO.- Exacto.

DISCUSIÓN EN SALA

¿Me permite, señor Presidente? Quiero hacer una sugerencia de redacción, muy simple.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Al comienzo del inciso final, propongo eliminar las palabras "Con todo" --a mi juicio, no se justifican--, e iniciarlo así: "Las normas de esta ley no serán aplicables".

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Director del SERNAC.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Con la venia del señor Presidente y de la Sala, debo manifestar que en la Comisión de Economía se votó favorablemente el inciso segundo. La indicación renovada sólo tenía por objeto adicionar la mención de la primera compra de vivienda; pero hubo consenso en la necesidad de aplicar las normas de la ley en proyecto a la compra de sepulcros o sepulturas y a los contratos de arrendamiento de inmuebles amoblados para fines de descanso o turismo por tiempo no superior a tres meses: los contratos de apart-hotel o de tiempo compartido. Se coincidió en que se trata de situaciones de prestación de servicios, bajo formas de comercialización de los mismos, que se producen entre empresas y particulares y que han dado lugar a hechos que afectan y vulneran los derechos de los consumidores.

Por lo demás, en la legislación comparada los actos de esta naturaleza se encuentran comprendidos en la normativa de protección al consumidor. Hubo concordancia a este respecto. De allí que, para los efectos de demarcar el ámbito de aplicación de la ley, sería muy grave que desapareciera el inciso segundo completo.

El señor OTERO.- Pido la palabra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, hay un problema reglamentario.

El artículo 2º ya se votó. Como al rechazarse la indicación renovada había que votar de nuevo el precepto, nos pronunciamos inciso por inciso. El inciso segundo fue rechazado con la misma votación con que se desechó esa indicación.

El artículo fue aprobado con los incisos primero, tercero y cuarto (con excepción de la frase final), propuestos por la Comisión. No es posible volver atrás, a menos que hubiera unanimidad de la Sala, la cual no hay interés en dar.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Todavía falta votar una indicación, renovada por los Senadores Bitar, Carmen Frei, Arturo Frei, María Elena Carrera, Díaz, Ruiz-Esquide, Ominami, Lavandero, Ruiz De Giorgio y Núñez, para agregar al artículo 2º el siguiente inciso, nuevo:

"No será aplicable el presente ordenamiento a los servicios profesionales que se presten directamente por un profesional liberal, sin mediar contratación de los mismos a través de una empresa."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Es preciso aclarar primero lo relativo al

DISCUSIÓN EN SALA

inciso segundo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El inciso segundo se rechazó con la misma votación con que fue rechazada antes la indicación renovada Nº 4.

El señor URENDA.- ¡Pero son dos cosas diferentes...!

Pido la palabra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En seguida, señor Senador. La está solicitando también el señor Ministro, quien puede hacer uso de ella.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, como ha señalado el señor Director del SERNAC, entiendo que se trata de dos temas diferentes. Y no estuve consciente de que se pusiera en votación el inciso segundo. Sí se votó la indicación renovada y fue transparentemente rechazada. Pero no he visto poner en votación el inciso segundo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Se pidió rechazarlo con la misma votación anterior, señor Ministro.

El señor URENDA.- Evidentemente, son dos cosas distintas.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Urenda.

El señor URENDA.- El inciso segundo propuesto por la Comisión no contiene la siguiente frase, que sí estaba incluida en la indicación que se rechazó: "y a los demás actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos, inmobiliarias o constructoras de viviendas para la venta al público".

Ésa es, en el fondo, la diferencia. De modo que no tengo claro que el criterio del Senado sea el mismo con la frase que sin ella. La indicación renovada se rechazó por entenderse que agregaba dicha frase.

Personalmente, no puedo asegurar que haya habido un pronunciamiento del Senado sobre el inciso segundo propuesto por la Comisión.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Yo tampoco tengo certeza sobre el particular. Me parece que respecto del inciso segundo leído por el señor Secretario, no hubo un pronunciamiento explícito.

El señor OTERO.- Por eso, cuando el señor Presidente se estaba refiriendo a la manera de votarlo, me permití interrumpirlo y solicité informarnos qué se estaba resolviendo. El señor Secretario expresó que se votaba el inciso segundo. Posteriormente agregó: "se aprueba con la misma votación anterior". A esto respondí que no cabía aprobarlo, porque estábamos en desacuerdo con su texto, y pedí rechazarlo. Entonces dijo: "Se rechaza con la misma votación."

Sin embargo, señor Presidente, como existe un malentendido, y no se puede legislar sobre la base de malos entendidos, solicito poner en votación el inciso segundo, que fue objetado por el Senador señor Fernández y también por algunos de nosotros, por las mismas razones.

Ojalá haya acuerdo para efectuar o repetir la votación, porque en este Hemiciclo debe procederse con claridad. Pero lo cierto es que nosotros entendimos que dicho inciso se rechazaba con la misma votación anterior.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Correspondería votar el inciso segundo, a fin de que se rechace o apruebe con la máxima transparencia.

El señor OTERO.- Muy bien.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- En realidad, lo que quería saber era si se iba a votar el inciso, para aclarar el malentendido.

Me alegro de que se haya resuelto votarlo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El inciso segundo propuesto por la Comisión expresa:

"Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquellos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En votación.

--(Durante la votación).

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, estoy pareado; pero, como esta disposición fue aprobada casi por unanimidad en la Comisión, si me levantaran el pareo, la votaría favorablemente.

La señora FREI (doña Carmen).- De acuerdo.

El señor ALESSANDRI.- Entonces, voto que sí.

El señor PÉREZ.- Voto en contra.

No sé si el Senador señor Ominami, con quien estoy pareado, votó.

El señor OMINAMI.- En esta ocasión voté. Su Señoría estaba en la Sala.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto.

El señor PIÑERA.- Estoy pareado con el Honorable señor Valdés.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, tal como recordó el señor Director Nacional del SERNAC, la Comisión aprobó esta norma en los términos en que está expresada, excluyendo a las empresas loteadoras.

Sin embargo, después de escuchar al Senador señor Fernández, quien señaló la imprecisa redacción del inciso, que indudablemente generará conflictos en su aplicación, voto que no.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún otro señor Senador no ha emitido su voto?

Señor Piñera...

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- ¿Con quién está pareado Su Señoría?

El señor PIÑERA.- El Senador señor Valdés estaba pareado con el Honorable señor Alessandri. Acabo de ser informado.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Siempre han estado pareados.

El señor PÉREZ.- Fue levantado el pareo del Senador señor Alessandri.

La señora FREI (doña Carmen).- Y Su Señoría votó.

El señor PÉREZ.- Me habían dicho que se quería parear al Honorable señor

DISCUSIÓN EN SALA

Valdés con el Senador señor Piñera. Yo pretendía parear al Senador señor Piñera porque no estaba en la Sala. Y accedí a ese pareo.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, ¿actuamos los Comités o todos los Senadores?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Está pareado entonces el Honorable señor Piñera?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- No, porque el Senador señor Valdés no puede estar pareado dos veces.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Cómo vota Su Señoría?

El señor PIÑERA.- Por instrucciones de mi Comité, al que debo hacer caso, estoy pareado.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Terminada la votación.

--Se aprueba el inciso segundo del artículo 2º (17 votos por la afirmativa, 15 por la negativa y 2 pareos).

Votaron por la afirmativa los señores Alessandri, Calderón, Carrera, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Matta, Núñez, Ominami, Páez, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Urenda y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa los señores Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Horvath, Larraín, Larre, Letelier, Martin, Mc-Intyre, Otero, Pérez, Prat y Siebert.

No votaron, por estar pareados, los señores Huerta y Piñera.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Se da por aprobado el inciso tercero.

El inciso cuarto está aprobado, con la modificación hecha ayer, consistente en suprimir la frase "salvo en las materias que estas últimas no prevean".

Hay una indicación renovada para agregar un inciso nuevo al artículo 2º.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Indicación número 6, renovada por los Senadores señores Bitar, Frei (doña Carmen), Frei (don Arturo), Carrera, Díaz, Ruiz-Esquide, Ominami, Lavandero, Ruiz (don José) y Núñez, para agregar el siguiente inciso nuevo: "No será aplicable el presente ordenamiento a los servicios profesionales que se presten directamente por un profesional liberal, sin mediar contratación de los mismos a través de una empresa."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, desearía que el señor Ministro nos aclarara el alcance de la indicación. Porque, sin duda, los servicios profesionales no están comprendidos en la materia en debate. Ellos se regulan de otra manera. Existen profesionales liberales, y también otro tipo de servicios, que no se rigen por leyes de esta índole, sino por las del trabajo.

Y hay una frase que complica aún más el entendimiento de la indicación: "sin mediar contratación de los mismos a

DISCUSIÓN EN SALA

través de una empresa.". O sea, si una empresa contrata a un abogado o a un médico, ¿se aplicarán las disposiciones de la ley en proyecto a esos profesionales? No existen motivos, porque da lo mismo que el cliente sea una empresa o un particular.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, el propósito de la indicación es incluir en el proyecto la contratación de servicios profesionales siempre y cuando sea con una empresa, no con un individuo.

Para graficar lo que pretendemos, relataré un caso real atendido por el SERNAC.

Una persona acudió a un centro médico para un tratamiento dental y pagó 130 mil pesos; posteriormente, el mismo establecimiento le señaló que aquél era deficiente y la trató por segunda vez, sin resultados positivos; por lo tanto, debió recurrir a otro instituto médico, donde se le efectuó un tratamiento definitivo, con un costo adicional para ella. Dicha persona recurrió a la justicia, y el magistrado rechazó la demanda en todas sus partes, pues consideró que la ley del consumidor no se puede aplicar a profesionales liberales. De acuerdo a su interpretación, la norma invocada sólo tiene por objeto velar por la sana competencia del libre mercado y sancionar a productores y comerciantes.

A continuación, el SERNAC apeló, señalando que el informe del perito odontológico del centro médico donde fue atendida la persona había certificado la mala atención y que el contrato estaba suscrito con un establecimiento médico y no con un dentista en particular.

La Corte de Apelaciones revocó el fallo de primera instancia.

Nuestra intención es convertir en ley lo que se apeló positivamente.

A mayor abundamiento, solicito la intervención del señor Director del SERNAC.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Fernández.
ses37-04

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, en la legislación comparada, lo atinente a la prestación de servicios profesionales merece un tratamiento especial en cuanto a la aplicación de las normas de protección al consumidor. ¿Por qué? Porque el derecho del consumidor no nace con propósitos de suplantar al Derecho Civil ni al Derecho Mercantil, sino que se sitúa entre ambos. Como bien señala el inciso primero del artículo 2º, versa sobre los actos mixtos, que son mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, por la situación de asimetría que se da entre uno y otro. Y de allí que incursione como un ámbito nuevo dentro del Derecho Privado.

Ahora bien, cuando los servicios profesionales son prestados por personas naturales, evidentemente, no hay el prerequisite de intermediación mercantil, porque nadie intermedia con las capacidades que nacen de su propia naturaleza, sean ellas físicas o intelectuales. La situación

DISCUSIÓN EN SALA

cambia, sin embargo, cuando el servicio profesional lo presta una empresa que subordina el trabajo del profesional por la vía del pago de un salario o de un honorario. Y de allí que las legislaciones de varios países --la española y la argentina, entre otras-- determinen que el servicio profesional queda comprendido cuando se contrata a través de una empresa.

El artículo 1° de la ley N° 18.223 permitió que la Corte de Apelaciones, conociendo de nuestro recurso de apelación, sentara lo que, a nuestro juicio, es la buena doctrina en esta materia. Empero, si ello no se recogiera en la futura ley, como quiera que se modifique ese artículo 1° --ya no fue puesto en los mismos términos en la futura preceptiva--, se estaría excluyendo la posibilidad de que la normativa se aplique a contratos que se celebren a través de empresas que actualmente están menudeando. Los señores Senadores deben de haber visto los numerosos avisos de empresas que ofrecen tratamientos para adelgazar, servicios de nutrición, kinesiología, medicina, etcétera. Nos parece que todo ello debiera quedar bajo una normativa de esta naturaleza, porque el contrato respectivo no se celebra directamente con el profesional.

Eso es, señor Presidente, lo que hemos tenido en vista al formular la indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú. La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la Comisión de Economía estudió latamente este punto. Al respecto, me permitiré recordar que, tal como señala el informe, a juicio de la mayoría de aquélla, "la norma a que se refiere esta indicación no es necesaria, ya que su idea se encontraría contenida en" el artículo 2°, que describe el alcance de la ley en proyecto. Además, la Comisión tuvo presente que hay numerosa jurisprudencia en este sentido.

Según ha recordado el señor Director Nacional del SERNAC --también lo hizo presente en la Comisión--, diferentes casos de jurisprudencia han inspirado al Ejecutivo para dictar normas precisas orientadas a resolverlos. En mi opinión, ése es un mal sistema legislativo, porque la vida presenta múltiples posibilidades de servicios. Entonces, ¿qué debería entender un intérprete, si parte de la base de que el legislador es razonable en las normas que establece, las cuales son obligatorias? Que las prestaciones de servicios profesionales en estas condiciones quedan comprendidas en la ley; luego, otros tipos de prestaciones, no profesionales --aquí se ha recordado el caso de la kinesiología; a lo mejor, podría incluirse a los masajes--, no van a quedar comprendidos.

No, señor Presidente. En verdad, debemos entender que las normas de la ley son generales y comprenden todas las prestaciones que se hacen a través de personas y que constituyen actos jurídicos que tengan carácter mercantil para el proveedor y civil para el consumidor. Eso es lo que queda comprendido en la normativa, y la discusión del Honorable Senado permitirá esclarecerlo.

Se ha modificado la ley N° 18.223; se está derogando por una norma que trata de tener un ámbito aun mayor, no menor. Y, de hecho, la jurisprudencia de la ley N° 18.223 comprende este tipo de

DISCUSIÓN EN SALA

situaciones.

Si revisáramos la jurisprudencia sobre el particular y los reclamos que se han presentado ante el Servicio Nacional del Consumidor, nos encontraríamos con situaciones como la contemplada en la indicación que se acaba de rechazar, vinculada a la comercialización de sepulcros, etcétera.

Como digo, la ley debe ser amplia, y en la medida en que lo sea comprenderá ese tipo de situaciones, como asimismo las que menciona la indicación en debate.

Por esta razón, reafirmando lo que la Comisión estimó en su oportunidad --a saber, que la norma era innecesaria-- y que debe aplicarse la hipótesis general, voy a votar en contra de la indicación. Y creo que el Senado no puede aprobarla. Debemos tener una ley limpia, de fácil interpretación y comprensión.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- La Mesa estima conveniente votar la indicación renovada, sin perjuicio de que los señores Senadores puedan fundamentar su voto.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, aparte las razones expuestas por la Honorable señora Feliú, que comparto íntegramente, si observamos la redacción de la indicación, veremos que la técnica legislativa se viene al suelo.

El inciso final del artículo 2º propuesto en el segundo informe establece que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación", etcétera. Luego, si se hubiera querido incorporar la materia contenida en la indicación, debiera haberse hecho en ese inciso final y no en uno nuevo, que volvería a repetir: "No será aplicable el presente ordenamiento"...

Por lo tanto, de aprobarse la indicación, lo procedente sería considerarla mediante una rectificación del ya citado inciso final.

Al margen de lo anterior, la indicación presenta errores jurídicos de concepto que no van a permitir lograr el resultado a que aludió el señor Ministro. Ella estatuye: "No será aplicable el presente ordenamiento a los servicios profesionales que se presten directamente por un profesional liberal", etcétera. ¿Pero qué significa que los servicios sean prestados directamente? Porque siempre los va a prestar un profesional, aunque sean contratados por una empresa.

Habría que decir entonces, por ejemplo: "que sean contratados directamente con él". En rigor, quien presta el servicio lo puede estar haciendo por cuenta propia o por cuenta ajena.

Por tanto, el propósito perseguido por la indicación tampoco se cumple en la forma como está redactada.

Finalmente, la indicación agrega: "sin mediar contratación de los mismos a través de una empresa". ¿Qué quiere decir esto?

Realmente, la indicación, que a mi juicio está comprendida dentro del concepto de la normativa, va a producir mayor

DISCUSIÓN EN SALA

confusión. Por ende, sugiero a la Sala que la rechace.

Solicito al señor Ministro justificar la indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, si el Senador señor Otero hubiera leído de corrido toda la indicación, a lo mejor se habría respondido a sí mismo. Porque lo que ella dice, en otras palabras, es que "No estarán afectos por esta norma los profesionales que presten el servicio en forma directa, sin mediar contratación de los mismos". O sea, si hay contratación a través de una empresa, el profesional queda afecto a la norma que se está planteando.

Por otra parte, considero que el argumento de la Senadora señora Feliú no es realista, ya que el actual Código de Comercio no contempla dentro de su artículo 3º, que lista los tipos de empresas afectas a ese cuerpo normativo, las de servicios profesionales. Por tanto, nos parece indispensable incluirlas en la ley en proyecto.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Procederemos a votar la indicación renovada número 6.

En votación.

--(Durante la votación).

El señor COOPER.- Por las razones que dieron la Honorable señora Feliú y el Senador señor Otero, voto en contra.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, creo que aquí hay una grave distorsión de la igualdad ante la ley. O la norma se aplica a todos los servicios profesionales o no se aplica a ninguno. Porque la empresa no sólo puede ser la contratada, sino, también, la contratante.

Encuentro que la disposición no es feliz en su redacción y, evidentemente, limita el inciso final del artículo en la forma como está propuesta por la Comisión.

Voto en contra.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, voto a favor. En mi opinión, tanto las explicaciones del señor Ministro como las del señor Director del SERNAC han sido bastante claras en cuanto a que se trata de una actividad donde el servicio no se presta en una relación directa, desde el punto de vista contractual, entre el consumidor, el usuario, y el profesional.

En segundo lugar, creo que la indicación tiene bastante importancia social, en la medida en que cada vez crecen más los servicios profesionales prestados por empresas. Por tanto, rechazarla significaría desproteger los derechos de miles de consumidores, quienes -- como digo -- están aumentando día a día, según avanza la prestación de servicios a través de empresas, las cuales podrían quedar excluidas de la legislación en proyecto.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, en mi opinión la única manera de justificar un sistema en donde se prioriza el libre mercado y el capitalismo es fortaleciendo la defensa de los sectores consumidores. Me parece que sería letra muerta propiciar un modelo en el cual los consumidores queden en la indefensión. La indicación renovada apunta precisamente a protegerlos y, por

DISCUSIÓN EN SALA

lo tanto, la voto favorablemente.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, rechazar esta indicación porque no presenta la mejor redacción o, en su defecto, porque no se aplica a todos los profesionales constituye un error legislativo. Si tenemos conciencia de que esta ley está destinada a defender a los consumidores, es una equivocación garrafal no incorporar el texto de esta indicación renovada en el proyecto, dado que cada vez se ofrecen más servicios. Se ha demostrado que mucha gente queda indefensa y no tiene cómo protegerse frente a los abusos de las empresas, incluidos los de algunos profesionales. Por lo tanto, junto con aprobar la indicación renovada, solicito al Ejecutivo que incorpore su contenido en la Cámara de Diputados, con el objeto de continuar discutiendo el tema y así, en algún momento, en alguna Comisión Mixta, hacer comprender a la mayoría del Parlamento que es necesario entregar recursos a un Servicio destinado a defender a los consumidores, el cual, en la forma como se está despachando la iniciativa, tendrá muy poco que proteger.

Voto que sí.

El señor THAYER.- Señor Presidente, aun cuando no votaré por estar pareado con el Senador señor Calderón, quiero manifestar la conveniencia de precisar, en alguna instancia, el objetivo de la disposición. Considero favorable la existencia de normativas distintas para los servicios que prestan las empresas y para aquellos otorgados de manera directa por los profesionales. Sin embargo, la forma de plantear esta materia en la indicación renovada no es satisfactoria e, incluso, fácilmente se incitaría a eludir la ley, puesto que podrían ofrecerse servicios aparentemente realizados por profesionales, en circunstancias de que los efectúan empresas. Se trata de un punto bastante delicado de manejar.

El señor URENDA.- Señor Presidente, me veo obligado a votar en contra de la norma, pues su redacción resulta absolutamente ineficaz. A mi juicio, lo que se ha querido decir es que se aplicará el presente ordenamiento a los servicios otorgados por profesionales liberales cuando sean contratados a través de una empresa. Pero, al establecerse en forma negativa --"No será aplicable el presente ordenamiento"--, no lleva a la conclusión de que, en caso contrario, deba aplicarse. Por ello, la sugerencia del Senador señor Thayer la hago mía, para que en su oportunidad se apruebe una redacción que resulte eficaz.

Reitero: en la forma como hoy se propone el texto, no quiere decir que se aplicará en el evento de que no medie contratación a través de una empresa. Ello no emana clara y directamente de su redacción, y sólo constituirá un motivo de confusión.

Voto que no.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, he escuchado los razonamientos formulados. Los respeto, pero no concuerdan con mi apreciación acerca del tema.

Se trata de proteger al consumidor y dictamos un conjunto de normas para ello, pero le decimos al usuario que no se halla protegido por la ley al contratar los servicios de un profesional "liberal".

Soy contrario a la indicación renovada. En una

DISCUSIÓN EN SALA

normativa que tanto nos ha costado ir despachando y donde ya se ha reducido el ámbito de protección, establecemos que quienes contraten con profesionales individualmente no están cubiertos por ella.

Comparto la opinión de que se debe beneficiar al consumidor. Sin embargo, no veo ninguna razón para que se excluya a los profesionales "liberales" de la obligación de tratar con respeto a los usuarios.

"Hecha la ley, hecha la trampa", sostienen algunos. Bastaría que una empresa estableciera un sistema de subcontratos para profesionales "liberales" para que la iniciativa se transforme en letra muerta, más allá de los esfuerzos que han realizado los Honorables colegas de la Oposición para que efectivamente sea letra muerta.

Por las razones expuestas, voto en contra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Terminada la votación.

-- Se rechaza la indicación renovada (16 votos contra 9 y 6 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Diez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Hormazábal, Larraín, Larre, Letelier, Martín, Mc-Intyre, Piñera, Prat, Siebert y Urenda.

Votaron por la afirmativa los señores Carrera, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Lavandero, Núñez, Páez y Ruiz (don José).

No votaron, por estar pareados, los señores Alessandri, Huerta, Ominami, Otero, Romero y Thayer.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Deseo consultar a la Sala si fue aprobada la propuesta del Senador señor Otero en el sentido de eliminar en el inciso final del artículo 2º la expresión "Con todo". De ser así, para los efectos reglamentarios, solicito la anuencia de la Sala para ratificar tal supresión.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión, por 3 votos a favor, propone numerar el Párrafo I, Los derechos y deberes del consumidor, como Párrafo Iº.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto del la letra d) del artículo 3º, la Comisión, por 3 votos a favor y una abstención, sugiere intercalar, entre las expresiones "la protección de la salud" e "y el deber de evitar", la frase "y el medio ambiente".

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Y se aprobó por unanimidad, porque la abstención se suma a la mayoría.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene toda la razón, señor Senador.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto del artículo 4º, la Comisión propone agregar el siguiente Párrafo 2º y sustituir el artículo 4º, por los siguientes, nuevos:

"Párrafo 2º

"De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores", etcétera.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión la enmienda.

DISCUSIÓN EN SALA

La señora FELIÚ.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, al aprobar la sustitución del artículo 4º, la Comisión está cambiando el artículo 4º del primer informe de la Cámara de Diputados. Y entiendo que sobre esa materia los Senadores Bitar, Frei, etcétera, renovaron una indicación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Exactamente, señora Senadora.

Los Senadores señores Bitar, Frei (doña Carmen), Matta, Hormazábal, Carrera, Ominami, Lavandero, Ruiz-Esquide, Ruiz De Giorgio y Núñez proponen reponer el artículo 4º del texto aprobado en el primer informe del proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, rechazando, en consecuencia, la indicación número 10 del Honorable señor Prat, aprobada por la Comisión de Economía en su segundo informe.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión la indicación renovada.

El señor OTERO.- ¿Cuál es el texto?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El texto del primer informe que se sugiere reponer dice:

“Artículo 4º.- Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, creo que hay que defender a la gente de escasos recursos.

Indiscutiblemente, en los contratos es muy fácil agregar una cláusula de renuncia a derechos. El artículo 12 del Código Civil establece que hay derechos renunciables y derechos irrenunciables, entre ellos, el derecho al trabajo. Se puede renunciar después que se tiene el derecho, pero no antes de que se tenga. De manera que en defensa del consumidor me parece perfectamente justo y lógico que los derechos que otorga la iniciativa no sean renunciables anticipadamente, porque de lo contrario vamos a dictar un cuerpo legal que no va a producir efectos.

En las exposiciones que he hecho en el Senado he sido muy claro para defender lo que considero justo con respecto a uno y otro caso. Por eso, y por tratarse de una iniciativa en defensa de los derechos del consumidor, votaré a favor de la indicación renovada.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, con relación a la indicación supresiva aprobada por la Comisión, debo señalar que ella responde a la necesidad de modernizar nuestra legislación en general.

Nuestros textos legales muchas veces están imbuidos de conceptos que corresponden a épocas pretéritas, en los que el nivel de información de la ciudadanía era muy bajo y se buscaba "protegerla" por la vía de calificarla de incapaz, con el objeto de velar por ella, restringiendo su libertad de acción. Lo anterior está hoy muy marcado, por ejemplo, en la legislación laboral, así como en muchas otras leyes. Y hoy se pretende hacerla también aplicable a la normativa referente a los actos de consumo.

DISCUSIÓN EN SALA

Ahora, ¿qué es lo que efectivamente protege al consumidor? En primer lugar, lo defiende un mercado fluido que, por las propias fuerzas y la dinámica que en él se dan, está en una permanente modernización y búsqueda de nuevas opciones. Dentro de ese marco y con un debido grado de información acerca de quienes concurren a ese mercado, se salvaguardan los intereses de la población.

Por otro lado, las normas que consagran derechos irrenunciables rigidizan los actos de comercio y muchas veces llevan a los actores a moverse al margen de la legalidad, con lo cual, por uno u otro camino, se desprotege en la práctica a quienes se desea beneficiar con esta iniciativa de ley. En la medida en que se preserve la flexibilidad para que los contratantes busquen la mejor opción de acuerdo con sus legítimos intereses, se defiende de mejor forma sus derechos.

El legislador debería preocuparse de que exista una debida información. Y, cuando un contrato establezca la renuncia a determinados derechos, ello debería llevarse a cabo libre e informadamente por las partes. Ése es el punto donde debemos poner nuestra atención; es decir, en cómo hacer para que un acuerdo que implica renunciar a derechos legales pueda adoptarse por las partes libre e informadamente. Pero establecer derechos irrenunciables --como los referentes a las vacaciones o los incorporados en muchas otras normas existentes en la legislación laboral--, la práctica ha demostrado que terminan afectando a quienes se deseaba beneficiar. No debemos repetir en esta iniciativa de ley errores de otras normas legales y que corresponden a concepciones de tiempos pretéritos, en los que la población no había alcanzado los niveles de información, cultura y capacidad de decisión que hoy posee en forma creciente.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, voy a intervenir más que nada para plantear mi absoluto acuerdo con lo señalado por el Honorable señor Otero, y mi sorpresa, e incluso incredulidad, ante los argumentos que escuchamos al señor Senador que me antecedió en el uso de la palabra.

El proteger los derechos de la parte más débil en un contrato no corresponde a tiempos pretéritos. El tema de la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores figura en todas las legislaciones y convenios internacionales como algo que debe ser respetado en las legislaciones nacionales.

En cuanto a que el mercado constituya una mejor protección para tales derechos, como ser los de carácter previsional, debo señalar que, por lo menos en lo que respecta al Senador que habla, en ningún debate se ha pretendido desconocer esa protección sobre la base de discutir una "libertad" llevada al extremo.

En el caso de los consumidores --y en esto coincido plenamente con el Honorable señor Otero-- se presenta un cuadro similar. Aquí debemos defender a la parte que puede ser inducida a renunciar anticipadamente a sus derechos, ya que, muchas veces, debe celebrar un

DISCUSIÓN EN SALA

contrato casi en forma obligada, o con gran desconocimiento de sus cláusulas. Sí es perfectamente posible renunciar a ellos con posterioridad. Un trabajador puede llegar a una transacción en un juicio del trabajo, o un consumidor podrá transigir en un juicio sobre sus propios derechos. Pero lo que no se puede permitir es la posibilidad de pactar la renuncia anticipada. Hay tantos elementos en este sentido. Durante la discusión nos hemos referido ya a "la letra chica" de los contratos en materia de seguros y otras, y ante lo cual también hemos buscado determinados elementos de resguardo para los contratantes, que se encuentran en posición más débil frente a quienes ofrecen el servicio.

Creo, por esa misma razón, que reponer la disposición es perfectamente lógico. Asimismo, coincido en absoluto con el Honorable señor Otero, y discrepo totalmente con el señor Senador que me precedió en el uso de la palabra por estimar --repito-- que no se trata de cosas pretéritas, sino muy actuales, y que seguirán siéndolo.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, tengo la impresión de que esta indicación apunta al centro mismo del proyecto en debate, como bien lo advirtió el Honorable señor Otero, porque si aceptáramos el criterio del Senador señor Prat, el proyecto perdería sentido práctico, e incluso justificación doctrinal, que es lo que, en mi opinión, está detrás de su reciente exposición.

Efectivamente, hay quienes creen que el mercado, por si solo, garantiza los derechos de todas las partes, y que protege la igualdad de información, la simetría en las relaciones, etcétera. Pero ésa es una estimación completamente ideológica, porque el mercado simplemente no es así. Por lo tanto, nos encontramos frente a un debate de fondo, porque con el mismo argumento del Honorable señor Prat -- hay quienes lo sostienen-- sería totalmente innecesaria la protección de los derechos del trabajo. Y, siguiendo tal predicamento, tendríamos que derogar la legislación laboral.

A mi juicio, ello nada tiene que ver con la modernidad. Todo lo contrario: es una visión premoderna. La modernidad guarda relación con la afirmación y defensa de los derechos de los individuos en la sociedad donde viven. En consecuencia, no estoy quizá tan sorprendido como el Honorable señor Zaldívar porque tal argumento lo hemos escuchado durante muchos años en esta Sala. Sé que es un pensamiento vigente en el mundo, resucitado en los últimos años, pero no está vinculado, a mi entender, con el desarrollo de sociedades modernas y finalmente civilizadas.

Aquí no puede argumentarse la igualdad de contratación entre una ISAPRE y un ciudadano individual. Hay diferencias en la información y en el tipo de relación existente entre ellos. Eso es evidente, y por eso se hace necesaria una normativa que proteja los derechos de los consumidores, y, por cierto, los de las empresas, prestadores de servicios y productores de bienes.

DISCUSIÓN EN SALA

Por lo tanto, esta votación tendrá un carácter sustantivo desde el punto de vista del ánimo final que frente a esta materia sustenta el Senado. Porque, de adoptarse el criterio del Honorable señor Prat, en la práctica estaría diciendo al país, y a los millones de consumidores, que sus derechos no necesitan ser defendidos, y que, finalmente, estamos haciendo una suerte de saludo a la bandera. Porque, claro, siempre habrá que aprobar alguna ley, ya que no hay país en el mundo donde los derechos de los consumidores no estén garantizados, e incluso su homologación está pasando a constituir parte cada vez más importante de los acuerdos internacionales en materia de integración y de comercio. Por tanto, carecer de una legislación que, desde el punto de vista del país, proteja los derechos de los consumidores, podría impedir el acceso a negociaciones tan trascendentes como las conversaciones que se llevan a cabo con la Unión Europea, u otros organismos. Y desde esa perspectiva Chile sería un país un tanto arcaico, poco presentable ante la comunidad internacional.

Precisamos, en consecuencia, de una ley que posea capacidad de imperio, y ello significa establecer que los derechos de los consumidores --si pretendemos consagrarlos como tales--, al igual que los del trabajo, no son renunciables anticipadamente.

En mi opinión, ése es el punto principal y, por tanto, nos encontramos frente a una indicación que es crucial respecto del conjunto del proyecto y, a mi juicio, la votación del Senado debe considerar este elemento central.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú. La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en verdad, el tema se presta para mucha discusión. Creo que nosotros, al debatirlo y plantearlo tal como se ha hecho esta tarde en el Senado, sobre la base de premisas que informan determinada materia, en realidad, no hemos analizado ni lo que dice la disposición ni lo que es más conveniente dentro de un mercado moderno.

En primer término, la indicación renovada no dice "renuncia anticipada", ya que la planteada en la Comisión --y que se renueva en la Sala-- preceptúa que "los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables por los consumidores". En consecuencia, lo son anticipadamente, durante y con posterioridad a la convención.

Luego, la argumentación, a mi juicio, no es adecuada, porque no es lo que consigna la disposición, cuya validez se procura aquí señalar.

Primera observación.

En seguida, la protección de los derechos del consumidor apunta a la defensa del gran consumidor, del consumidor masivo, fundamentalmente al más desprotegido. ¿Dónde podría haber una renuncia previa de los derechos del consumidor? En los contratos por escrito, que constituyen una mínima parte respecto de todas las convenciones que se celebran en el país entre proveedores y consumidores.

¿Qué ocurre con este tipo de protecciones en los

DISCUSIÓN EN SALA

contratos por escrito? ¿Y a quién benefician normalmente cláusulas como éstas? Al gran consumidor, al que lo hace en cantidades importantes, que cuenta con buena asesoría jurídica. En definitiva, lo que se plantea como una norma que asegura los derechos del consumidor pequeño, por así decirlo, se traduce finalmente en una protección que beneficia de manera injusta o indebida a un consumidor privilegiado, que habitualmente celebra sus contratos por escrito. Reitero que las convenciones escritas de esta clase son las mínimas en el mundo, y la renuncia, indudablemente, debe tener un texto expreso.

En consecuencia, el primer tema que deberíamos estudiar es que la indicación renovada, en los términos en que está planteada...

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- ¿Me permite una interrupción, señora Senadora?

La señora FELIÚ.- Con todo gusto, con la venia de la Mesa.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Este juego del gran o pequeño consumidor puede llevarnos a muchos equívocos. Hoy día, en el mundo moderno, quien compra una lavadora es un pequeño consumidor. Y si no se establece en la ley que sus derechos son irrenunciables, será perfectamente posible poner en las facturas correspondientes un pie de nota que diga "El comprador renuncia a todas las disposiciones estipuladas en la ley tal...". Basta con eso para el efecto: celebrar el contrato, retirar la factura, y ese pequeño consumidor perderá sus derechos.

Y en cuanto a esta clasificación de los pequeños y grandes consumidores, hay gente que compra vehículos, aparatos electrodomésticos, etcétera. Bastará, como dije, una nota al pie de la factura consignando tal hecho, y ello será suficiente para determinar que esa persona renunció a sus derechos.

Gracias, señora Senadora.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, el proyecto debe verse en su contexto, en todas y en cada una de sus normas.

Quiero hacer presente que la iniciativa contiene un párrafo denominado "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión". Aquí no cabe la renuncia. En el proyecto que se somete a la consideración del Senado no figura la norma del artículo 4º aprobado por la Cámara de Diputados, pero sí hay una que entiende por no escritas determinadas estipulaciones. Precisamente, lo que acaba de mencionar el Honorable señor Andrés Zaldívar está comprendido dentro de las disposiciones del Párrafo IV (artículos 11 y siguientes) y en otras normas del proyecto.

La iniciativa establece numerosas obligaciones a los proveedores, relacionadas con las disposiciones que procuran la transparencia del mercado. Ellas los obligan a informar sobre los precios y a vender en los ofrecidos. No hay ninguna posibilidad de que estas normas puedan ser renunciables, porque son previas al acto y a la convención, y se aplican al proveedor.

DISCUSIÓN EN SALA

Por esas consideraciones, estimo que la indicación que nos ocupa resulta absolutamente inconveniente y que, de aprobarse, se prestará a generar juicios o litigios en relación con la misma. Tal como se propone impide un acuerdo o una transacción, porque no hace distinción alguna. No impide la renuncia previa, sino que lo hace en general.

En segundo lugar, el proyecto tiene una estructura de obligaciones al proveedor, una estructura de normas de equidad de las convenciones. Ellas generan las correcciones del mercado a que se ha aludido hoy en la Sala, y todas estas disposiciones apuntan a ese objetivo.

Ahora, el Honorable señor Gazmuri se refirió a las informaciones en las ISAPRES. Esa materia no está reglada en esta iniciativa, sino en la ley de las ISAPRES, que obliga a tales entidades a dar antecedentes sobre los temas de que se trata, lo que da transparencia en ese mercado específico.

Entonces, aquí no podemos hacer una discusión general del mercado, considerando toda clase de bienes y servicios, porque muchos están afectos a disposiciones especiales que justamente regulan el sector de que se trata. Reitero que el proyecto se aplica a los mercados referidos a bienes y servicios de carácter general, que no tienen una legislación especial, imponiendo obligaciones a los proveedores y estableciendo normas respecto de la equidad de las convenciones, prohibiendo o declarando por no escritas determinadas cláusulas.

El Senador señor Lavandero me está solicitando una interrupción. Se la concedo, con la venia de la Mesa.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Ruego a Su Señoría que sea muy breve, porque quedan varios señores Senadores inscritos y también desea intervenir el señor Ministro.

El señor LAVANDERO.- Si debo ser breve, señor Presidente, entonces renuncio a la interrupción que se me concede.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Su Señoría es quien debe calificar la brevedad.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, con relación a lo expresado por la Honorable señora Feliú, cabe precisar dónde se aplica la renunciabilidad de los derechos de los consumidores. Aquí se ha querido distinguir entre una y otra cosa.

Voy a leer parte de un nuevo contrato que se ha entregado a una persona modesta, a un periodista, quien ya estaba afiliado a una ISAPRE; en él le duplican el valor de su cotización. Daré lectura a un párrafo que se incluye en el documento, firmado por el gerente de servicios, para que la Sala lo conozca --sin dar el nombre de la institución aludida, para no caer en una especificidad-- y se dé cuenta de la gravedad que reviste rechazar una norma como la de la indicación renovada.

Su texto es del siguiente tenor: "En principio, y si usted no manifiesta lo contrario durante febrero y marzo próximos, su silencio se entenderá como la voluntad de acceder a los beneficios adicionales descritos, renunciando" --repito: "renunciando"-- "a los eventuales

DISCUSIÓN EN SALA

excedentes".

Nosotros hemos considerado esta situación. Pero las ISAPRES ya se están anticipando y obligan a los afiliados a que renuncien a los excedentes antes de aceptar sus contratos. He aquí un hecho palpable y directo de cómo estas grandes empresas obligan al consumidor a renunciar a sus beneficios.

Por esa razón, lo que ha señalado otro señor Senador tocante a la flexibilidad, al mercado, etcétera, es música celestial. Porque en el ejemplo dado a conocer hay una presión brutal de la gente que tiene el poder, hacia el simple ciudadano, el simple consumidor. Esto es semejante a la lucha entre un tiburón y una sardina, donde no hay igualdad. Y nosotros no podemos permitir una lucha tan desigual. Por eso debemos establecer algunos derechos irrenunciables, no obstante la presión que, como en este caso, ejerce una ISAPRE al renovar el contrato de un imponente de ese organismo.

Muchas gracias, señor Presidente y señora Senadora.
La señora FELIÚ.- Señor Presidente, ya prácticamente termino mi intervención.

El ejemplo del Senador señor Lavandero es muy ilustrativo en esta materia. Se ha referido a un contrato y a un tema que no se rigen por las disposiciones del proyecto en debate, sino por las de la ley de ISAPRES, que contiene normas, renunciabilidades, fiscalizaciones y otro sistema completamente distinto. Pienso que perturba gravemente el análisis de una iniciativa el citar o referirse a situaciones que no están comprendidas en el texto en debate. Porque el ejemplo que se acaba de relatar no queda comprendido en el contexto del proyecto.

Si en definitiva esta indicación se aprueba, solicito que se modifique, porque lo que propone impide la renuncia previa, la renuncia en el contrato y la renuncia posterior frente un tribunal. Y no cabe la menor duda de que eso es errado. Nadie concordará en que la persona nunca podrá renunciar y tendrá que llegar hasta la sentencia de término para que el tribunal determine su derecho. Observo que en cuanto a este asunto no hay ninguna opinión discordante.

En todo caso, por las razones que he señalado, estoy en contra de la indicación.

He dicho.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, tan solo para aclarar que la indicación presentada sí incluye el concepto "anticipadamente".

En primer término, no estamos reponiendo el artículo aprobado por la Cámara de Diputados que citó la Senadora señora Feliú, sino el que fue aprobado en el primer informe por la Comisión, que dice textualmente: "Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.". Por lo tanto, ese concepto sí está incluido.

Por otro lado, en cuanto a la inclusión de temas como los planteados por el Honorable señor Lavandero, no está claro si serán

DISCUSIÓN EN SALA

considerados en el proyecto. Pero sí lo está el hecho de que el Senado no lo aprobó ayer al rechazar la extensión de las coberturas a los consumidores, por lo difícil que resulta. Esperamos que este tema sea repuesto en la Comisión Mixta.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Díaz y, a continuación, procederemos a votar.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, como uno tiene la oportunidad de escuchar algunas experiencias, relataré dos ejemplos que tienen que ver con esta materia --aunque algunos digan que no--, especialmente relacionados con las ISAPRES.

Un joven se fracturó un brazo y fue al centro asistencial para que le hicieran el tratamiento correspondiente. Le informaron que le pondrían un yeso especial con el cual podría bañarse, meter el brazo en el agua, etcétera. Posteriormente esta persona acude a la ISAPRE donde está afiliada, y cuando llega el momento de cubrir los gastos le informan que él debe pagar la totalidad del tratamiento, porque el tipo de yeso utilizado no está contemplado en el contrato. Ése es un hecho claro y rotundo.

La señora FELIÚ.- Lo mismo hace FONASA.

El señor DÍAZ.- No, no hace lo mismo. Y si así fuera, está muy mal y debe corregirse.

A una persona con litiasis renal le dicen que debe hacerse un "bombardeo". Aclaro, para que nadie se asuste, que no se trata del bombardeo tipo militar. El enfermo concurre al centro hospitalario y se efectúa el bombardeo. ¡Estupendo! Posteriormente va a la ISAPRE y allí le señalan que si hubiera quedado hospitalizado le habrían cubierto los gastos, pero como no lo hizo y fue una atención ambulatoria, no se le paga.

Cosas como éstas, que parecen increíbles, se están dando todos los días y Sus Señorías lo saben.

Me parece que no hay un conocimiento acabado de la materia y de estos contratos. Pienso que nos cabe la obligación, no sólo de informar, sino también de acotar de tal manera la ley que los usuarios tengan con qué defenderse.

ses37-06

Respecto del tema que se trató, en cuanto a las vacaciones, tenemos la obligación de defender a la gente en cuanto a que no por causa de un mayor pago tenga que sacrificarse y exponer su salud. Una persona, por una urgente necesidad de dinero --este asunto lo tratamos al abordar el tema de la salud en general--, puede trabajar más de las horas que corresponde; pero la extrema necesidad "tiene cara de hereje". Por lo tanto, indiscutiblemente, es obligación nuestra resguardar y proteger el bienestar común.

En consecuencia, mientras más exigente y concordante sea la defensa del consumidor, tanto mejor será la ley. Ese es el sentido de la indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Director del Servicio Nacional del Consumidor.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, brevemente deseo recordar algo que se trató en su momento en la Comisión de Economía; y luego, más extensamente --como bien señaló el Senador señor Otero--, en la de Constitución, donde la norma pertinente sobre ineficacia de cláusulas abusivas en contratos de adhesión de contenido predispuesto fue aprobada por unanimidad.

A diferencia de los de las ISAPRES, que tienen una regulación legal específica, los contratos sobre playas de estacionamientos y servicios de lavaseco, caerían dentro de la ley en proyecto. En unos y otros se estila la cláusula predefinida --incluso con anuncio en el respectivo establecimiento, en los primeros, y en el comprobante que dan, en los segundos--, destinada a advertir que no se responde por ningún deterioro que sufra el vehículo (abolladura, impacto) durante su permanencia en esos lugares, y para exonerar de responsabilidad por cualquier daño de que sea objeto la prenda en el proceso de teñido o de lavado en seco. Son las típicas cláusulas que obligan al consumidor a renunciar en forma anticipada al derecho a resarcimiento, que es medular.

Tan así es que el Honorable señor Cantuarias es autor de una moción --en su momento, se comentó en la Comisión de Economía-- tendiente a declarar específicamente la abusividad de las condiciones generales de los estacionamientos en cuanto a exonerar de responsabilidad de deterioro en los coches. Y, precisamente, en razón de que eso se regula en la iniciativa en estudio, no prosperó --entiendo que el señor Senador no perseveró en ella--, por estimarse que quedaba comprendida en la misma. Ese es el tipo de situaciones que se trata de prever, porque son condiciones predispuestas unilateralmente.

Por último, un esclarecido tratadista francés (Léon Duguit, cuyos conceptos consideró don Arturo Alessandri en la redacción de la Constitución de 1925) acuñó la idea de que los contratos de adhesión así redactados y celebrados no son tales, sino verdaderos reglamentos.

El señor ERRÁZURIZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- He escuchado con mucha atención el debate, que me parece muy interesante.

Considero que es de la esencia de la libertad el que los individuos tengan acceso a la información y, en base a ella, ejerzan su derecho a responsabilizar a quien les venda un bien o servicio y, también, como es obvio, a renunciar a los mismos.

En consecuencia, cuando una persona llega a una lavandería --como en el ejemplo que se acaba de poner--, y le dicen que no quieren tener problemas con ella si el terno que envió queda más oscuro o más claro, y le piden que acceda a no ejercer ninguna acción en su contra, eso forma parte del derecho a renunciar, tal como existe el de acceder.

Por lo tanto, el que ni siquiera se pueda renunciar a algo (para ello, obviamente, se debe conocer el objeto a que se opta), a mi juicio, implica coartar la libertad de los individuos a acceder, que es la misma

DISCUSIÓN EN SALA

que tienen para no hacerlo o para desestimar el beneficio que se les pretende entregar.

Quienes osan erigirse en defensores de las personas tutelándolas o diciéndoles lo que deben o no deben hacer, o lo que pueden o no pueden hacer, cometen un error. Lo que desean los individuos es tener libertad para decidir si aceptan o renuncian a un derecho que se concede.

Por consiguiente, no me parece adecuado crear derechos irrenunciables, en circunstancias de que las personas tienen capacidad de escoger. Y nosotros, elegidos por el pueblo, debemos representar el ejercicio de la libertad a la cual los individuos quieran acceder. También pueden renunciar a los beneficios que concede la ley, como sucede en este caso particular. Para ello --en mi opinión, así debe establecerse--, podría consignarse por escrito qué derechos están desestimando, con lo cual quedaría salvada la situación. Creo que nadie puede estar en contra de que las personas ejerzan su derecho a la libertad.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En votación la indicación renovada.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Ella tiene por objeto reponer el artículo 4º del primer informe.

--(**Durante la votación**).--

El señor COOPER.- Señor Presidente, a lo señalado respecto de la libertad de elegir aceptar o rechazar el bien que se ofrece, deseo recordar que en los párrafos 4º y 5º del Título II, sus once artículos consignan diversas medidas que producen efectos. En el primero de aquéllos, están las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, y en el segundo, las relacionadas con la responsabilidad por incumplimiento. Creo que con eso es suficiente y, en consecuencia, rechazo la indicación renovada.

El señor ERRÁZURIZ.- Por las razones que señalé, voto que no.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, se escuchan demasiados argumentos en defensa de la libertad. En la página 47 del primer informe de la Comisión de Economía, se señala que "es improcedente asignarle un rol tutelar a la ley, porque ello encuentra su fundamento en una premisa falsa: la supuesta inferioridad del consumidor."

Si lo analizamos desde el punto de vista finalístico, nuestra concepción cristiana nos dice que todos los hombres y mujeres nacemos iguales. Pero ya en el Evangelio, en la Parábola de los Talentos, se consigna que recibimos aptitudes distintas. Por lo tanto, partiendo de un origen común, existe diversidad.

Si ubicamos el problema valórico y de principios en el terreno práctico, sabemos que hay quienes poseen capacidades en determinados ámbitos, pero no en otros. Algunos completan estudios universitarios y alcanzan grados académicos superiores, en estudios de posgrado y, sin embargo, demuestran un desconocimiento notable en otras especialidades.

Durante el tiempo en que fui dirigente de los trabajadores bancarios --estuve cerca de veinte años en el sector financiero--, pude constatar con alegría que aproximadamente 30 por ciento del mismo

DISCUSIÓN EN SALA

estaba integrado por profesionales universitarios. No obstante, al preguntárseles, por ejemplo, sobre aspectos específicos de la legislación laboral, o qué porcentaje se pagaba para efectos previsionales, muchos de ellos no tenían idea.

Cuando se publicitan determinados atributos de un artefacto doméstico, muchas personas con calificación superior no están en condiciones de percibirlos. Y, de repente, al igual como los menores de edad, algunos adultos nos dejamos influir en determinada forma por técnicas especiales diseñadas al efecto.

Es decir, hay una cuestión de fondo, de tipo valórico, y un análisis práctico que nos indica --sin que ello tenga una connotación peyorativa-- que las personas no estamos en igualdad de condiciones para apreciar hechos determinados. La legislación del trabajo, desde las concepciones liberales a las conservadoras, así como las llamadas "revolucionarias" por algunos tratadistas, entiende que el trabajador y el empleador, siendo ambos hijos de Dios y seres humanos con derechos similares, están en una posición distinta en la estructura de la sociedad. El usuario o el consumidor se enfrenta a las campañas publicitarias en una situación de inferioridad objetiva. Lo anterior no significa calificar despectivamente a la gente de ignorante o de otra manera.

Además, aquí se trata de un tema conceptual. Esta norma y la legislación futura deben tener un rol tutelar en diversos ámbitos, porque a quien ejerce autoridad le corresponde preocuparse del bien común. Y el ejercicio tutelar del bien común --del cual formamos parte como representantes de la soberanía nacional-- nos exige cumplir un rol de protección de ese consumidor. De modo que se podría sostener algo que muchas veces se repite con mayor fuerza: "Oh, libertad, libertad, cuántos crímenes se cometen en tu nombre". Porque afectando la libertad de las personas, se las pretende dejar desprotegidas.

Señor Presidente, en mi opinión, el rol tutelar del Estado, en cuanto a la igualdad de derechos de las personas respecto de la posición en que se encuentran en determinado momento, es distinto; pero, en todo caso, debe protegerlas. Por lo tanto, voto a favor.

El señor HORVATH.- Señor Presidente, en verdad, es importante rescatar el artículo 4º del primer informe. Los derechos establecidos en el artículo 3º son mínimos. Si se leen, obviamente parece inadmisibles renunciar a ellos, y menos en forma anticipada, independientemente de los argumentos que van desde la Ley de Pesca hasta aspectos espirituales. Creo que la norma es bastante sencilla y, por lo tanto, conviene reponerla. Por ello, voto a favor de la indicación.

El señor LAVANDERO.- Algunos señores Senadores han hecho una gran apología de la libertad, radicando toda su argumentación para votar en contra de la reposición del artículo 4º en la elección que podría hacer el consumidor. Pero no hay libertad cuando una persona, en razón de su posición o información, puede imponer a otra una cláusula contractual. ¡No hay libertad! Por lo tanto, el consumidor necesita de una ley que le permita conocer sus

DISCUSIÓN EN SALA

derechos --lo que es algo básico--, pues en muchos casos los ignora o porque no ha sido suficientemente informado, o porque la composición técnica de lo que está comprando o contratando escapa a sus posibilidades. Por eso, una ley debe hacer respetar sus derechos. Ello resulta más difícil si las ventas o los contratos celebrados se han hecho con publicidad engañosa. Esto, en modo alguno, puede denominarse libertad.

Se equivocan quienes hablan en nombre de la libertad bajo ese parámetro. Lo único que están haciendo algunos señores Senadores es desproteger al consumidor y facilitar el libertinaje, que es lo más opuesto a la libertad.

Por esa razón, estimo que hacer revivir el artículo 4º es de la esencia de este proyecto sobre protección a los consumidores.

Por tal motivo, voto favorablemente.

El señor NÚÑEZ.- Señor Presidente, quiero brevemente fundamentar mi voto.

A mi juicio, cuando debatimos acerca de la libertad, nos olvidamos que a veces se trata de un bien escaso en ciertas sociedades, y que para alcanzarla en plenitud se requieren personas con igual acceso a la defensa contra la violencia, a la riqueza y al conocimiento. En la medida en que los ciudadanos tengan de manera igualitaria posibilidades de acceder a esos tres bienes --que son las fuentes del poder en cualquier sociedad--, sin duda, podríamos hablar plenamente de la Libertad, con mayúscula.

En nuestro país y en nuestra sociedad no sucede así, porque básicamente no sólo está mal repartida la riqueza --eso es claro--, sino también el conocimiento. Y cuando una persona carece de conocimiento, obviamente, no puede usufructuar de la libertad.

Por eso, en mi concepto, está bien que la ley plantee la factibilidad de que nosotros, los legisladores, podamos defender la alternativa de acceso a la libertad por la vía de proteger el derecho de la gente que no posee conocimientos, para que sobre la base de ellos no sea engañada.

Por esa razón, voto a favor de la indicación.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, me parece evidente que una disposición de este tipo busca resguardar, justamente, los derechos de modestos consumidores que --como lo vemos a diario-- son compelidos a celebrar contratos manifiestamente abusivos. Son conocidas las disposiciones de letra chica que establecen condiciones leoninas, de las cuales son principales víctimas los consumidores desinformados o con pocos conocimientos.

Desgraciadamente, no puedo votar por estar pareado con el Senador señor Pérez. Pero, de todas maneras, esta disposición cuenta con mi apoyo.

El señor OTERO.- Señor Presidente, a mi juicio, es necesario precisar algunas materias, máxime cuando, a veces, se puede aplicar el refrán "No me ayude compadre".

En verdad, aquí estamos abordando temas distintos. Uno de ellos se refiere a los contratos de adhesión, que se encuentran reglamentados en otras partes de la ley, donde se estipula que ciertas cláusulas de aquéllos --especialmente en los artículos 11 y 12-- no tendrán

DISCUSIÓN EN SALA

valor legal.

Pero ahora estamos hablando de algo totalmente diferente: que no puede renunciarse anticipadamente a los derechos que confiere la ley al consumidor. Y esto me lleva, precisamente, a la argumentación del Honorable señor Cooper, quien señalaba que en algunos párrafos de la ley se consagran esos derechos y se contemplan obligaciones. Pero, para que puedan exigirse tales derechos y se cumplan estas últimas, deben posibilitarse las acciones; y éstas no pueden ser renunciadas anticipadamente, porque el resto de la ley pasaría a ser letra muerta.

Aquí no se trata de un problema de libertad, sino de lo conveniente que resulta ver la realidad del Chile de hoy. Se alude a la libertad de comercio y se dice que en nuestro país hay diez mercaderías en tres o cuatro cuadras; pero en muchos sectores sólo hay un comercio determinado. Y bastaría con que en la boleta de compraventa el consumidor renunciara a los derechos que confiere la ley número tanto y de tal fecha, para que el derecho quedara anulado.

¿En qué consiste la libertad? En renunciar a lo que se tiene y no a lo que no se tiene. Obviamente, cuando una persona ha celebrado un contrato, nadie puede proponer que no renuncie libremente a ciertos derechos. Si así sucediera, estaríamos tutelando, coartando la libertad e impidiendo el ejercicio de esa opción. "Ejercer la acción o no la ejercer, la renuncio o no la renuncio". ¡Ahí está la libertad! Pero no constituye libertad, señor Presidente, impedir a la persona tomar una decisión anticipadamente. ¿Por qué? Por razones de necesidad.

Muchas veces legislamos por lo que vemos en Santiago, Concepción o Valparaíso. Pero eso no es Chile. En nuestro país existe una gran cantidad de localidades pequeñas donde hay un solo comercio.

Por eso, no tenemos derecho a impedir que la gente pueda ir a otro lugar, porque realmente el libre comercio exige competencia.

Obviamente, Chile ha cambiado. En materia económica es un país absolutamente distinto después del Gobierno de las Fuerzas Armadas y de Orden. Pero su adelanto, la proliferación del comercio y el nuevo concepto del chileno --originados precisamente durante ese Gobierno, que es la gran obra que yo le reconozco-- no determinan necesariamente que en todo el territorio los habitantes tengan el conocimiento adecuado para defender sus derechos.

Por eso, no quiero que confundamos el tema ni que usemos argumentos que en un momento dado pueden llevar a cambiar una votación. Aquí el tema concreto, preciso, es el siguiente. ¿Es adecuado lo que se propone para defender realmente al consumidor? ¿Tiene algún futuro esta ley si nosotros permitimos que anticipadamente se pueda renunciar a esos derechos?

Habrán muchas personas que, obviamente, cuando vayan a comprar a algún negocio, podrán decir que renuncian y que van a otra parte. ¿Pero qué hace una persona que no tiene otro lugar? Deberá aceptar. Y no será un contrato de adhesión. Porque la compraventa no lo es. Basta con

DISCUSIÓN EN SALA

que ella conste en la boleta respectiva.

Por consiguiente, tampoco estamos afectando la libertad de las personas cuando le decimos a alguien que después de adquirir los derechos puede disponer de ellos. Sin embargo, no podemos impedir que disponga de tales derechos antes de haberlos adquirido. Y ésta es una regla de libertad absoluta.

Todas estas consideraciones me llevan a votar favorablemente la indicación.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, deseo fundamentar brevemente mi voto.

En primer lugar, existen en nuestra legislación derechos irrenunciables. Por ejemplo, los que atañen a lo laboral y a la salud. Dentro de éstos figuran el derecho de las madres a descansos pre y postnatal, el derecho de todo trabajador a un período mínimo de vacaciones, etcétera. Y la legislación chilena señala que esos derechos son irrenunciables, pues se consideran esenciales para el bienestar de la población.

Sin embargo, al establecerse ese tipo de disposiciones se atenta contra la libertad. Se está prohibiendo, por ejemplo, a un trabajador celebrar un contrato laboral con 14 días de vacaciones. Debe tener 15, aunque valore mucho más el día adicional de trabajo y remuneración que uno de vacaciones.

Luego, considero perfectamente legítimo que el Estado y los legisladores, en aras del bien común, establezcamos invasiones de la libertad personal, con el fin de proteger valores que consideramos superiores.

La pregunta que deberíamos hacernos es si en este caso de los derechos de los consumidores estamos o no en ese terreno. Porque la verdad es que si las dos partes fueran reflexivas, adultas y maduras, se produciría una negociación. Por ejemplo, un bien puede costar 500 pesos con garantía o 400 sin ella. La decisión dependerá de la preferencia del comprador por el riesgo o por la seguridad. También dependerá del patrimonio personal: mientras mayor es el nivel de ingresos, generalmente la gente toma más cobertura frente a riesgos que signifiquen incomodidades; pero a menor nivel de ingresos, a veces la persona prefiere un mayor riesgo con tal de tener la posibilidad de acceder al bien.

Por lo tanto, me asalta una primera duda de principio: si como legisladores nos asiste el derecho moral --el constitucional lo tenemos-- de penetrar en el ámbito de la libertad de las personas para permitirles escoger libremente entre renunciar o no a las garantías que la ley en proyecto está consagrando.

Estamos hablando de derechos que, en general, no son esenciales para el bienestar de la gente.

Me parece una cuestión fundamental cómo se produce esta renuncia. Porque si es tácita --es decir, si basta la boleta de compraventa para entender que quien está haciendo la compra renuncia a todos sus derechos--, efectivamente es posible que la ley en proyecto parta muerta; o sea, que en la práctica, sin que nadie se dé cuenta, todos estos

DISCUSIÓN EN SALA

derechos serán previamente renunciados.

ses37-07

Muy distinta es la situación si lo tácito rige a estos derechos, pero el consumidor, en forma activa, explícita, manifestando su voluntad, puede renunciar a ellos. En ese caso ya no hay letra chica que valga. Porque cuando uno acude a una tintorería o a comprar un bien no firma nada. Si para renunciar a estos derechos se exigiera al comprador firmar un papel en el que constara la renuncia, lo primero que cabría preguntar sería a qué se está renunciando.

En consecuencia, si la renuncia fuera una manifestación explícita de voluntad --es decir, no el fruto de la indolencia, de que el interesado no se dio cuenta de la letra chica--, me costaría mucho justificar que en el Senado prohibiéramos realizar la transacción a alguien que está plenamente consciente de que la garantía tiene un costo que puede resultarle muy alto y que prefiere, en conocimiento de todas las circunstancias, un bien más barato pero con menos garantías. En ese caso, obviamente, en cierta forma estaríamos abusando y penetrando en áreas o en ámbitos de la libertad personal.

Por eso, para emitir mi voto, considero fundamental determinar si la renuncia constituye un acto soberano, libre, expreso, explícito, en que la persona toma conciencia de lo que hace, o si puede simplemente traducirse en un acto implícito por el hecho de aceptar una boleta de compraventa.

Me da la impresión de que eso no se ha establecido en el texto del proyecto. Y me gustaría aclararlo, porque para mi voto es decisivo.

Haré la consulta respectiva al señor Ministro de Economía o al señor Director Nacional del SERNAC.

Adicionalmente, estimo importante diferenciar un contrato entre dos partes, que se conversa y negocia, de un contrato de adhesión. En esta iniciativa, cuando veamos los contratos de adhesión, sin duda advertiremos que en ellos se deben establecer muchas más cláusulas de protección al consumidor. Porque normalmente éste no puede negociar nada; no tiene al frente a un negociador, sino a un empleado sin capacidad alguna para cambiar cláusulas. Y ahí es muy importante proteger al consumidor más allá de lo que se hace en una transacción normal.

Por esa razón, considero que debería establecerse en la ley en proyecto --como de hecho se hace-- que muchos elementos que se pueden colocar en un contrato de adhesión simplemente se considerarán inexistentes si atentan contra ella. Luego, ahí se puede extremar o hacer más severo el mecanismo de protección.

Tal como lo dije, quisiera preguntarle al señor Ministro --quizás votaré más adelante, en caso de que no pueda responder ahora-- si este proyecto puede contemplar, a través de una indicación, que la renuncia sea un acto expreso que refleje una voluntad, un conocimiento, y no una simple consecuencia tácita de no haber advertido el problema.

DISCUSIÓN EN SALA

Si la renuncia es voluntaria y expresa, entonces soy partidario de permitir la renunciabilidad de los derechos. Pero si es algo tácito, donde nadie se dio cuenta de que renunció, considero posible que ese camino lleve a que la futura ley sea letra muerta desde el comienzo.

Por eso, abusando de la buena voluntad del señor Presidente, quisiera postergar mi voto hasta tener en esta materia una respuesta del señor Ministro.

El señor VALDÉS (Presidente).- Estamos en votación, señor Senador. Por tanto, el señor Ministro sólo puede intervenir al término de ella.

El señor THAYER.- El señor Ministro puede contestar

El señor PIÑERA.- Entonces, señor Presidente, estando en juego el tema de la libertad, si hay dudas en esta materia, votaré en contra de la irrenunciabilidad de los derechos.

El señor VALDÉS (Presidente).- ¿Su Señoría vota en contra de la indicación?

El señor PIÑERA.- Si, señor Presidente: voto en contra de la indicación renovada.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, existe un elemento básico: la ley en proyecto será tutelar. No tiene más sentido que proteger al consumidor, a quien considera en condición de debilidad frente al vendedor, el cual tiene en sus manos la posibilidad de procurarle un bien o un servicio. Por tanto, cuando se habla de que hay dos entes que están en desigualdad de condiciones, se reconoce la necesidad de tutelar los derechos del más débil.

El problema no es de filosofías, sino de realidades.

Es cierto que esta iniciativa coarta algunas libertades, como lo hacen muchas de las leyes que despachamos periódicamente en el Congreso, cuando aceptamos una serie de restricciones. Tal es el caso de la Ley de Tránsito, que limita la libertad de circulación. Uno no puede ir por donde se le ocurra, pues eso está reglamentado. Ello se hace para velar por el bien común.

Este proyecto de ley es tutelar, porque pretende proteger a las personas que están en condiciones de debilidad frente a otras. Por lo tanto, como muy bien decía Lacordaire, entre el débil y el fuerte, la ley es la que protege y la libertad la que oprime. Porque cuando hay libertad para hacer lo que se quiera, es el fuerte quien se impone.

Por eso estamos dictando una legislación que protege los derechos de las personas.

Un señor Senador hablaba de la renuncia hecha en forma expresa, con conocimiento de causa. En el campo laboral sucede exactamente lo mismo. Si no se pone la irrenunciabilidad anticipada como algo absolutamente fuera de lugar, se buscarán mecanismos para inducirla, porque el fuerte tiene posibilidades de hacerlo.

Por eso, estimo que la reposición del artículo 4º es vital y consustancial al proyecto de ley en estudio, que pasa a ser letra muerta sin esa norma.

Por lo tanto, voto a favor de la indicación.

El señor RUIZ-ESQUIDE.- Señor Presidente, se me ha señalado que estoy

DISCUSIÓN EN SALA

pareado, y, por consiguiente, no puedo votar. Sin embargo, quiero hacer un par de observaciones respecto a lo que se está discutiendo. Me parece provechoso que frente a leyes muy concretas sostengamos en esta Corporación debates o apuntemos algunas reflexiones de otro carácter, porque creo que ésa es la característica de un Senado como debe ser el chileno.

Quisiera solamente tocar el tema de la vieja controversia acerca de cuál es el derecho de la libertad y cuáles las libertades que son o no son renunciables, a la luz de lo que es hoy la nueva manera de ver la relación del hombre con su propio entorno, que es la ética. Porque algunos puntos de vista son peligrosos y todo argumento, para ser razonable, debe resguardarse incluso del absurdo.

Un señor Senador ha manifestado que uno puede tener el derecho a determinar cualquier cosa respecto de sí, e incluso, a renunciar a días de feriado. Con ese criterio, basado en la idea de que es ventajoso para la persona tomarse la libertad de no tener vacaciones, se puede llegar hasta los absurdos más increíbles, como lo expresó otro Honorable colega, quien estimó un poco exagerado el ejemplo. Porque, ¡cuidado! Podemos caer en extremos: "Tengo el derecho a renunciar al derecho a la vida, al derecho a la salud, al derecho a las vacaciones, hasta al derecho a ser libre". Esa es la exageración absoluta en el debate acerca de si la persona debe o no tener la libertad para negarse a hacer cualquier cosa respecto de sí misma.

Y el problema consiste en que, para que la libertad sea clara y éticamente aceptable, debe regir el concepto de la autonomía, en contraposición al heterónimo, planteándose, en definitiva, la primacía de la capacidad para resolver libremente, en igualdad de condiciones con las presiones externas. En esas circunstancias, es claro --y los ejemplos son categóricos-- que entre el fuerte y el débil no existe verdadera libertad cuando no se mantiene el criterio de que prevalece la autonomía, concepto básico con el que operan las sociedades anglosajonas, por ejemplo. En las sociedades latinoamericanas, en cambio, la versión de la autonomía y la injusticia no puede ser comparable.

Por eso, pretender que en las situaciones que nos ocupan una persona es igual a las demás importa ir contra la realidad. Y, en ese sentido, se contradice lo esencial que debe caracterizar a la libertad, que es el que literalmente se adscriba a un precepto ético en el cual ella, la justicia y la autonomía se coloquen en un mismo plano para poder operar.

En esas condiciones, señor Presidente, creo que lo que aquí se está planteando es legítimo, bueno y, por lo tanto, beneficioso, que es el otro requisito indispensable para que una ley sea éticamente aceptable.

Si hubiera podido votar, señor Presidente, lo habría hecho en favor de la indicación, como lo señalé al comienzo.

El señor THAYER.- Señor Presidente, estoy pareado con el Senador señor Calderón, pero quiero solamente manifestar mi aspiración a que ojalá en algún trámite posterior esta norma sea esclarecida.

DISCUSIÓN EN SALA

Así, en forma genérica, establecer o entender la posibilidad de la renuncia general anticipada de los derechos conferidos por la ley en proyecto es anular ésta. A su vez, una renuncia anticipada singular, particularizada, explícita, puede ser legítima; y prohibirla, lesivo para la voluntad individual. Eso no se encuentra detallado o esclarecido en el texto.

Por esta razón, me atrevo a rogar que ello se tenga presente en este debate, que ha sido muy interesante, y ojalá se corrija la norma en algún trámite posterior.

No puedo votar, por estar pareado.

El señor URENDA.- Estimo que, doctrinariamente, y en cuanto a la normativa en su conjunto, puede ser discutible hasta dónde llega el ámbito de libertad y hasta dónde debe haber una interferencia del Estado en los derechos de las personas y en las relaciones a que el proyecto se refiere. Pero, obviamente, si hemos concluido que hay que establecer determinada regulación, que suponemos la adecuada y equitativa, me parece que sin el artículo 4º --es decir, con la renunciabilidad-- todo el esfuerzo sería inútil.

Creo, en consecuencia, que debe existir la prohibición de la renuncia anticipada, porque aceptarla implica algo más de fondo. Es decir, esta ley puede no ser conveniente en general, y es muy factible que estemos interfiriendo más allá de lo que el comercio o la actividad humana justifiquen. Pero, si hemos llegado a una conclusión y estamos legislando, tenemos que dictar normas que sean, en la práctica, realmente aplicables.

Coincido con lo que acaba de expresar el señor Senador que me antecedió en el uso de la palabra --y también, en ocasiones anteriores, otros señores Senadores--, en el sentido de que la prohibición de renunciabilidad puede no implicar la prohibición de un pacto concreto; que, frente a cierto derecho, éste de alguna manera puede adquirirse, o comprarse, o transarse. Pero si en forma genérica aceptamos que todos los derechos que aquí se confieren son renunciables por anticipado, pienso que estaremos, simplemente, despachando un texto que será letra muerta, caso en el que no se justificaría.

Por ello, voto a favor de la indicación.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, seré breve, porque ya intervine; pero deseo precisar algunos conceptos.

Primero, coincido plenamente con las razones expuestas por los Senadores señores Urenda y Thayer en cuanto a que se trata de una norma que, si no se repone, determina que toda la ley quede en una situación casi de inaplicabilidad o de no surtir efecto. Y, por eso, creo que hay que restablecer el artículo 4º, como se pretende por la vía de la indicación.

En segundo término, me parece que el argumento que dio una señora Senadora acerca de que la situación podría encontrarse cubierta en el artículo 11 no resulta atinente, puesto que la mayoría de los contratos en el comercio son de compraventa, de carácter consensual. Y también puede haber contratos por escrito. El artículo 11 se refiere a los contratos de adhesión, caso en el cual, conforme a su letra e), bastaría con que la limitación de la responsabilidad se destacara en letras mayúsculas para

DISCUSIÓN EN SALA

que automáticamente quedase vigente. Por lo tanto, incluso cabría interpretar de qué porte podrían ser esas letras. El tema se incluye en el informe de la Comisión de Constitución.

Y en tercer término, como lo hemos visto aquí, hay una relación con diferencias muy fundamentales, indiscutiblemente, entre el que celebra el contrato y el consumidor, lo que lleva a la necesidad, muchas veces, de proteger a este último. Basta con que una casa comercial, sobre la base de que exista la posibilidad de la renuncia, advierta en su acceso que no se hace responsable por las mercaderías que se hayan retirado, como sucede, o se hayan comprado por la vía del crédito, como también ocurre, porque la cláusula escrita en la muralla se entiende incorporada desde el momento en que se celebra el contrato consensual.

Por ésa y otras razones, creo que una de las cosas esenciales, para proteger realmente al consumidor y para que esta iniciativa pueda realmente llamarse "ley de protección del consumidor", es que rija el artículo 4º que se pretende reponer por la vía de la indicación renovada.

Por ese motivo, voto que sí.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, estimo que el artículo 4º es demasiado absoluto. Estaría de acuerdo con una disposición que estableciera que la renuncia anticipada deba reunir ciertas condiciones. Podría ser, a lo mejor, a través de un documento redactado específicamente y firmado por el comprador, de manera que él sepa lo que está haciendo. Indudablemente, poner en una factura que se renuncia, sin que la persona se entere de ello --al pagar le dan un papelito--, a mi juicio no constituye una renuncia formal.

Por eso, preferiría --si es posible durante la tramitación del proyecto-- que se dispusiera que los derechos establecidos son renunciables anticipadamente por los consumidores, siempre que se cumplan determinadas condiciones. Creo que eso está dentro de la libertad personal de cada cual, con conocimiento de lo que está haciendo.

A mi juicio, el artículo 4º que se pretende reponer es demasiado absoluto.

Voto en contra.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, en materia de restricción de libertades hay que ser muy cuidadoso, porque la exageración de cualquier posición perjudica, evidentemente, el principio que se desea defender.

El argumento de un señor Senador que me precedió en el uso de la palabra y que dice relación a los derechos a renunciar, hay que interpretarlo siempre dentro del concepto general, esto es, que sólo se pueden renunciar los derechos establecidos exclusivamente en interés del renunciante. Y, evidentemente, los ejemplos que se citaron corresponden a derechos que a la sociedad le interesa mantener, por lo que, en consecuencia, no pueden ser objeto de renuncia.

Aquí estamos en presencia de un artículo que, desgraciadamente, por la forma como se halla redactado y la generalidad del

DISCUSIÓN EN SALA

mismo --es exagerado conceptualmente--, resulta inaceptable. Si se hubiera analizado qué partes de la ley en proyecto pueden ser materia de renuncia y en qué forma esa renuncia garantiza al legislador el conocimiento adecuado del renunciante, la situación, por cierto, sería distinta. Sin embargo, en el estado en que se encuentra la normativa, es imposible aplicar el artículo en la forma como lo propone la Comisión.

Quiero, sí, dejar constancia de que el artículo 4º no es tan absoluto como podría desprenderse de su sola lectura, porque la propia iniciativa señala una serie de circunstancias, especialmente en lo que dice relación a los contratos de adhesión, en que se reglamenta la renuncia. De manera que la afirmación de que no se puede renunciar tampoco es tan absoluta. El artículo no es tan indispensable para la libertad.

Asimismo, el proyecto contempla el caso de mercadería de segunda selección, como también el de mercaderías usadas o con partes usadas, en que, evidentemente, en la forma como lo establece la normativa, rige la renuncia a los derechos a exigir la buena calidad de las cosas.

Por esa razón, votaré en contra la indicación, y creo indispensable, ya sea en Comisión Mixta o en cualquier otra instancia --el Ejecutivo a través del veto--, hacer un análisis del proyecto para ver cuáles de sus disposiciones --y de qué manera-- pueden ser motivo de renuncia por los consumidores, para no limitar su libertad. Porque no podemos olvidar que a medida que ponemos más exigencias con respecto a la cosa vendida, estamos subiendo el precio de la misma, y no es posible limitar los derechos de las personas a adquirir cosas en condiciones inferiores a las establecidas en la legislación, siempre que los consumidores las conozcan.

Por eso, me gustaría que el Ejecutivo, haciendo un análisis del proyecto en la forma como se está despachando, incluya, por la vía del veto --si no fuere posible hacerlo a través de una Comisión Mixta--, algunas disposiciones referentes a esta materia.

Voto en contra.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, en verdad, el debate ha sido muy extenso y no quiero reiterar muchos de los conceptos que aquí se han dado.

Entiendo que no es un problema fácil, porque el hecho de que exista la posibilidad de renunciar podría prestarse a abusos por parte del comercio. Pero, ciertamente, eso supone pensar que los consumidores no saben defenderse y que, en realidad, el ejercicio de la libertad es, en cierto modo, un ejercicio irresponsable.

Creo que si restringimos la libertad, como sucedería en caso de aprobarse la indicación, estaríamos favoreciendo un rol tutelar al proyecto, a mi juicio, exagerado. No cabe la menor duda de que en esa circunstancia se restringiría la facultad de los contratantes de definir los términos del contrato.

Me parece que hay muchas maneras para regular eso. Desde luego, una de las mejores formas que en una economía de mercado existen para proteger los derechos de los consumidores se halla en la

DISCUSIÓN EN SALA

propia competencia. Mientras mayor sea ésta, mayor será la posibilidad de que los consumidores tengan defensa.

En esta disyuntiva difícil --porque comprendo perfectamente la inquietud de quienes son partidarios de la indicación en debate--, me inclino a pensar que no es el mejor camino para defender a los consumidores. A mi juicio, no existe el riesgo de que se pierda el efecto de la ley en proyecto. Una medida de esa naturaleza puede aplicarse en casos muy restringidos, porque abusos siempre habrán; ello forma parte de la condición humana.

Por todas estas consideraciones, voto que no.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún otro señor Senador no ha emitido su voto?

El señor VALDÉS (Presidente).- Terminada la votación.

--Se aprueba la indicación renovada para reponer el artículo 4º del primer informe (19 votos contra 10 y 5 pareos).

Votaron por la afirmativa los señores Cantuarias, Carrera, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Hormazábal, Horvath, Larre, Lavandero, Letelier, Martín, Matta, Núñez, Otero, Ruiz (don José), Urenda, Valdés y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa los señores Alessandri, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Larraín, Mc-Intyre, Piñera y Prat.

No votaron, por estar pareados, los señores Huerta, Muñoz Barra, Ominami, Ruiz-Esquide y Thayer.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, seré muy breve. Sólo quiero pedir al señor Ministro, quien escuchó algunas sugerencias, que las considere, a fin de que puedan ser recogidas en la Comisión Mixta, o, eventualmente, en un veto.

El señor VALDÉS (Presidente).- La indicación fue aprobada, señor Senador.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, el texto del Senado es distinto del de la Cámara, así que, eventualmente, en esta última es posible mantenerlo, con lo cual debería constituirse una Comisión Mixta.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra para referirme a esta misma materia, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, quiero sugerir al señor Ministro que considere, de modo especial, la prohibición de que se pueda renunciar de manera posterior, porque la renuncia anticipada expresa, que fue lo que planteé cuando justifiqué mi voto para rechazar esta indicación, me parece que forma parte del derecho de todos los individuos a optar cada vez que compren.

La renuncia posterior a la compra no debería permitirse. Luego de que la persona adquiere un bien en determinadas condiciones, no puede renunciar, pues ahí sí que puede haber presión.

Por lo tanto, me permito sugerir que se invierta la forma en que esta norma se plantea, ya que ahí radica el problema: si no se renuncia en forma expresa y anticipada, no se puede hacer con posterioridad. Eso debería estar prohibido.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor VALDÉS (Presidente).- El Orden del Día ya se había prorrogado hasta las 19 horas. La Mesa estaría dispuesta a prolongar la sesión para el solo efecto de votar el artículo 4º del segundo informe de la Comisión de Economía, que está aprobado por unanimidad y que no tiene indicaciones.

¿Habría acuerdo?

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, quiero saber si la indicación número 16, que modifica el artículo 5º anterior, que vendría a ser artículo 4º del proyecto -que pretende agregar una letra d), que empieza diciendo "Representar a sus miembros y ejercer las acciones"--, corresponde al artículo 4º que Su Señoría menciona, o si efectivamente está contenida en el artículo 5º.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Se refiere al artículo 5º, señor Senador.

El señor OTERO.- ¿En el segundo informe?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Sí.

El señor OTERO.- O sea, no afecta el artículo 4º.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- No, señor Senador.

Lo que pasa es que la Comisión, por la unanimidad de sus miembros, propone aprobar el Párrafo 2º y la sustitución del artículo 4º por uno nuevo, que contiene los artículos 4º, 4ºa, 4ºb, 4ºc, 4ºd, 4ºe, 4ºf, 4ºg y 4ºh.

El señor ALESSANDRI.- ¿Me permite, señor Presidente?

¿Estamos aprobando el artículo 5ºa, 5ºb, 5ºc, etcétera?

El señor VALDÉS (Presidente).- No, señor Senador.

El señor ALESSANDRI.- Prefiero el texto del primer informe, que es mucho más corto y se refiere al Código Civil.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Ése ya se aprobó.

El señor ALESSANDRI.- Entonces, anuncio mi voto en contra, porque la norma del primer informe es mucho mejor que el que hay ahora se propone. Es mucho más sencillo y no establecía...

El señor RUIZ (don José).- Entonces, hay que aprobarlos, con el voto en contra del Senador señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, dejo constancia de que estimo mucho más adecuado el texto del antiguo artículo 5º que solamente consta de dos...

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Señor Senador, el artículo 5º todavía no se ha tratado.

Se trata de un artículo 4º, nuevo, que pasa a ser 5º desde el momento en que se repuso el 4º; pero, dentro del mecanismo de la ley, es artículo 4º.

El señor VALDÉS (Presidente).- Estos artículos 4ºs fueron aprobados por la unanimidad de la Comisión y no han sido objeto de indicaciones, por lo que, de acuerdo con el Reglamento, corresponde aprobarlos, dejando constancia de la oposición del Honorable señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Aquí se trata del Párrafo 2º: "De las organizaciones

DISCUSIÓN EN SALA

para la defensa de los derechos de los consumidores", que corresponde al artículo 4º del segundo informe de la Comisión de Economía. Esto se debe a que el artículo 4º del primer informe --que ha sido repuesto-- fue eliminado y por lo tanto, el artículo 4º del segundo informe corresponde al 5º del primer informe. Lamento que el segundo informe...

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- No, señor Senador, son disposiciones nuevas.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, estos artículos no tienen indicaciones.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Son artículos nuevos.

El señor LARRAÍN.- Y no se le presentaron indicaciones y su aprobación fue unánime. Entonces, reglamentariamente no se pueden votar, sino que corresponde darlos por aprobados.

El señor VALDÉS (Presidente).- Eso es lo que estoy planteando: que se den por aprobados.

El señor LARRAÍN.- Se puede discutir todo lo que se quiera, pero reglamentariamente no procede otra cosa.

El señor ALESSANDRI.- Con mi voto negativo, señor Presidente.

--Se aprueban, con el voto en contra del Senador señor Alessandri, los artículos 4º, 4ºa, 4ºb, 4ºc, 4ºd, 4ºe, 4ºf, 4ºg y 4ºh.

El señor OTERO.- Señor Presidente, ¿por qué no continuamos tratando el proyecto y suprimimos la hora de Incidentes? Obviamente, al paso que vamos, esta discusión demorará bastante y hay otros temas en tabla. Tal vez sería conveniente continuar hoy.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, pido la palabra.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, pido la palabra.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, apoyo lo planteado por el Senador señor Otero, porque así habría una adecuada ilación en el debate, y creo que el tema lo amerita. Por lo tanto, sería conveniente, si los Honorables colegas están de acuerdo, dejar sin efecto la hora de Incidentes para continuar la discusión y, ojalá, despachar el proyecto.

El señor VALDÉS (Presidente).- Sí, porque de esa forma se ganará tiempo.

El señor GAZMURI.- Estamos de acuerdo, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Esforcémonos por avanzar en un proyecto cuya tramitación va muy lenta. Si ahora sesionamos hasta las 20, podríamos despacharlo mañana.

El señor ERRÁZURIZ.- Conforme, señor Presidente.

La señora FREI (doña Carmen).- Desgraciadamente no damos acuerdo. Muchos de los señores Senadores se han retirado, ya que se había acordado sesionar hasta las 19. Mañana podemos hacerlo, si se quiere, toda la tarde y toda la noche. Pero hoy existía ese compromiso.

El señor PRAT.- ¿A qué hora está citada la sesión de mañana?

El señor VALDÉS (Presidente).- A las 10.30.

El señor OTERO.- ¿No es posible iniciarla antes? Si empezamos a las 10.30, se perderá la mitad de la mañana.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor VALDÉS (Presidente).- Es difícil avisar a los señores Senadores.

El señor LARRE.- ¿Hay Comisiones citadas?

El señor VALDÉS (Presidente).- Sí.

El señor ERRÁZURIZ.- Entonces, señor Presidente, sería más fácil prorrogar esta sesión.

El señor ALESSANDRI.- Es conveniente citar mañana a las 10, porque siempre se comienza con media hora de retraso.

El señor VALDÉS (Presidente).- Se trata de una sesión ordinaria. Entonces, es difícil cambiar su hora de inicio.

A las 10 está citada la Comisión de Régimen Interior.

El señor ERRÁZURIZ.- Lo ideal habría sido continuar hoy.

--Queda pendiente la discusión particular del proyecto.

DISCUSIÓN SALA

2.9. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 38. Fecha 07 de marzo, 1996. Discusión particular. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor VALDÉS (Presidente).- Corresponde continuar la discusión particular del proyecto de ley de la Honorable Cámara de Diputados, relativo a los derechos de los consumidores, que deroga diversas normas legales, con segundos informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, e informe de la Comisión de Constitución sobre sus artículos 11 y 12.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14ª, en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45ª, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48ª, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49ª, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36ª y 37ª, en 5 y 6 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular).

El señor VALDÉS (Presidente).- El señor Ministro de Economía solicita autorización para que lo acompañe en la Sala el señor Luis Sánchez Castellón, Jefe de la División Jurídica de dicha Secretaría de Estado.

--Se accede.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto del artículo 5º del proyecto, la Comisión de Economía, en su segundo informe, recomienda suprimir su inciso primero y reemplazar el encabezamiento del inciso segundo por el siguiente:

"Artículo 5º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:".

Tal modificación fue aprobada por tres votos contra cero.

El encabezamiento de la disposición decía lo siguiente en el primer informe:

"Artículo 5º.- Las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.".

DISCUSIÓN SALA

La Comisión de Economía sugiere sustituir ese encabezamiento por el que ya se indicó.

El señor VALDÉS (Presidente).- En discusión la enmienda.

Tiene la palabra el Honorable señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, el cambio de encabezamiento tiene una explicación lógica, porque el primer párrafo del antiguo artículo 5° fue reemplazado por el artículo 4°, el cual tiene varias letras, referidas a la constitución de las organizaciones.

Por tal motivo, el cambio resulta lógico, y con él se evita una repetición.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Exactamente, señor Senador.

El señor VALDÉS (Presidente).- Si le parece a la Sala, entonces, se acogerían ambas proposiciones.

--Se suprime el inciso primero del artículo 5° y se reemplaza el encabezamiento del inciso segundo por el propuesto por la Comisión de Economía.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En el mismo artículo 5°, los Senadores señores Bitar, Frei (doña Carmen), Frei (don Arturo), Hormazábal, Matta, Díaz, Carrera, Ominami, Ruiz-Esquide y Lavandero han renovado la indicación número 15, a fin de sustituir, en la letra c), la expresión ",y" por un punto y coma (;).

La letra c) señala:

"c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y".

La sustitución de la expresión "y" por un punto y coma obedece al hecho de que otra indicación renovada plantea una letra nueva.

El señor VALDÉS (Presidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, considero que la enmienda no corresponde, porque ya existe una letra d).

La letra c) señala: "c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores **y** efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo". Con el cambio de la "y" por un punto y coma, diría: "e) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores; efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo".

No me queda clara la necesidad de poner un punto y coma, señor Presidente; pero, en todo caso, la razón no es el agregado de otra letra. Si así fuera, esta enmienda debería quedar pendiente hasta saber si la nueva letra resulta aprobada o rechazada.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Exactamente. Si no se aprobare la letra nueva, correspondería rechazar la sustitución de la conjunción "y".

La letra nueva viene propuesta en la indicación número 16, sugerida por los mismos señores Senadores que renovaron la 15,

DISCUSIÓN SALA

y tiene por objeto intercalar una letra d), nueva --por lo tanto, la actual letra d) pasaría a ser e)--, que dice lo siguiente:

"d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de los mismos, de la organización como tal o de los intereses generales de los consumidores, y".

Si se aprobare esta letra, correspondería sustituir la conjunción "y" por un punto y coma en la letra c).

El señor VALDÉS (Presidente).- La nueva letra d) tiene por finalidad agregar otra función a las organizaciones.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Así es. Y, en caso de ser aprobada, habría que reemplazar la conjunción "y" por un punto y coma en la letra c).

El señor THAYER.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Thayer.

Sesión 38-02

El señor THAYER.- Señor Presidente, quiero comentar la indicación, porque me parece que tiene un significado bastante trascendental.

El resto de las facultades de las organizaciones de defensa de los consumidores corresponde a la idea de una entidad selecta, conformada por un número limitado de personas preocupadas por el problema del consumo y que realizan labores de difusión de conocimientos, información y orientación. Pero, desde el momento en que asumen la representación de los miembros en las acciones de defensa requeridas, una de dos: o son organismos que reúnen a millones de individuos, quienes serán sus representados, o, simplemente, se trata de una disposición carente de sentido, pues representar en sus intereses como consumidores a integrantes de una organización compuesta por 200, 300 ó 400 personas no tiene ninguna significación práctica.

Por lo tanto, la indicación, al pasarse de entidades de promoción y orientación a otras de representación, implica un cambio esencial.

El problema de las entidades protectoras de los derechos de los consumidores --me parece entenderlo así, y agradecería que me lo aclararan-- radica en que consumidores son todos: millones de personas. Así, una organización que representa los intereses de sus afiliados se convierte --demográficamente hablando-- en multimillonaria y escapa, a mi juicio, del sentido de las demás facultades de estos organismos, lo cual les otorga un carácter enteramente distinto.

Ésa es la inquietud que deseaba formular.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, el objetivo de la indicación no es restringir las funciones de las organizaciones de consumidores a la representación de los intereses de sus miembros --por cierto, ésa es una--, sino que representen también los intereses generales de los consumidores.

Existe una gran cantidad de situaciones que afectan a los miembros de una organización, pero en general, al país. Son los casos de la

DISCUSIÓN SALA

publicidad engañosa, de los productos peligrosos, de las tasas de interés que superan el máximo convencional (si se aprueba posteriormente la indicación respectiva), etcétera.

El sentido último de la indicación es conferir mayor responsabilidad a la sociedad en la protección de los derechos de los consumidores, disminuyendo así la labor que el Estado realiza en esta área; es decir, que sea el conjunto del país.

El señor THAYER.- ¿Me permite una interrupción, con la venia de la Mesa, señor Ministro?

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Con mucho agrado, señor Senador.

El señor VALDÉS (Presidente).- Puede hacer uso de la palabra, Su Señoría.

El señor THAYER.- Pienso que el tema es muy importante, y me interesa aclarar el contenido de la proposición.

A mi juicio, en una misma indicación se comprenden dos ideas enteramente diversas, que no pueden unirse en una sola facultad. La representación del interés de los miembros de un organismo corresponde a una función --diría-- propiamente gremial, y la del interés general de los consumidores, a una función orientadora, de promoción, que tiene significación en cuanto al buen cumplimiento de la leyes. Sin embargo, si se introducen ambos objetivos en una sola norma, queda algo intermedio, ambiguo y peligroso.

Una organización de consumidores que asume la representación de sus miembros y la de aquéllos en general bordea el principio de que nadie puede arrogarse la representación del pueblo. Los consumidores son millones de personas y nunca integrarán una entidad como la que concibe el proyecto.

Por ello, pienso que la indicación, o está mal redactada, o suma dos conceptos que corresponden a objetivos esencialmente diferentes: la orientación y la representación.

Muchas gracias, señor Ministro.

El señor VALDÉS (Presidente).- Puede continuar con el uso de la palabra, señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, entiendo la distinción planteada por el Senador señor Thayer, pero no veo dificultad para que un individuo o cualquier organización pueda asumir en los tribunales de justicia, a través de los canales que establece la ley, la representación de un interés general. Quizás no tenga éxito en dicho proceso; pero no visualizo dificultad para que determinada organización de consumidores, considerando la existencia de un problema que afecta a muchas personas, pueda asumir su representación ante los tribunales.

Sí veo una tremenda complicación en que cada individuo lo haga por sí solo. Por ejemplo, tratándose del cobro excesivo efectuado por una casa comercial con representación nacional, acudir a los tribunales de justicia con el fin de llevar adelante un pleito respecto de cada individuo va a resultar extraordinariamente oneroso, y probablemente no

DISCUSIÓN SALA

ocurra.

Por lo tanto, me parece muy necesario que exista una organización que pueda representar tales intereses.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, sin perjuicio de lo manifestado aquí en el sentido de que la representación debe otorgarse a una organización o tener un título emanado de una acción propia, el hecho de que la ley atribuya a determinada entidad la representación de los intereses generales de la comunidad, en mi opinión, vulnera todos los principios relacionados con la representación.

Pero la situación es más grave aún, porque, conforme a la ley en proyecto, podrán existir tantas organizaciones de ese tipo como se desee. O sea, podrá haber cien, etcétera.

¿Y qué ocurre si, en representación de los intereses generales de los consumidores, existe disparidad de criterios entre las distintas organizaciones? Intervendrán tantas personas en una misma causa, asumiendo la representación de los consumidores, que en definitiva sólo se producirá el efecto de dejar sin sentido su defensa real.

Creo que los consumidores tienen que defender sus intereses conjuntamente con la organización de que forman parte. Pero otorgar por medio de la ley en proyecto a todas las organizaciones la representación de los intereses generales de los consumidores, que pueden ser muy distintos -- aquéllos pueden no sentirse representados por la entidad que los está defendiendo--, sólo provocará confusión y perjudicará a los consumidores, a quienes se desea favorecer.

Ahora, ¿si existen numerosas organizaciones generales de defensa de los consumidores y cada una plantea diferentes apreciaciones sobre un mismo tema? Porque, obviamente, no existe una sola manera de enfocar, ver o entender los intereses generales de aquéllos.

¿Por qué atribuir en esa forma una representación que nadie ha otorgado, salvo la ley, y, en este caso, con toda la discutible fuerza que tendría una normativa de tal naturaleza, por cuanto se estaría dando representación casi con carácter de organismo del Estado?

Hay ocasiones en que las organizaciones estatales pueden representar los intereses generales de la nación. Tal ocurre en algunos casos con el Consejo de Defensa del Estado.

En mi concepto, la confusión producida iría en perjuicio de los intereses de los consumidores.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, estimo que hay argumentos que deben ser considerados.

Según expresaba el Senador señor Fernández, es necesario visualizar el establecimiento de un límite.

Entiendo lo manifestado por el señor Ministro en el sentido de que es bueno que estas organizaciones puedan representar a los consumidores cuando sean afectados en los derechos contemplados por la ley en proyecto.

Podríamos, siempre que hubiera unanimidad,

DISCUSIÓN SALA

perfeccionar la indicación agregando, luego de "o de los intereses generales" -- habría que eliminar la palabra "generales"-- "de los consumidores", la expresión "cuando éstos así se lo requieran". Es decir, cuando un consumidor se sienta afectado, podrá acudir a la organización para que lo represente.

Considero que así salvaríamos los inconvenientes y alcanzaríamos el objetivo señalado por el señor Ministro, que me parece razonable.

El señor OTERO.- Señor Presidente, deseo manifestar que el Reglamento del Senado es muy claro en el sentido de que debemos aprobar o rechazar las indicaciones tal como se han presentado, a menos que por unanimidad en la Sala cambiemos su texto.

El Honorable señor Zaldívar fue muy gráfico al explicar, a continuación de las palabras del señor Ministro, qué se quiere decir con la indicación.

Ahora bien, nos estamos dando cuenta de que, en todas estas indicaciones, el sentido y el propósito perseguido no coinciden con sus textos gramaticales. Pero, lamentablemente, no podemos legislar sobre la base de intenciones; tenemos que atenernos al frío texto de la letra. Y si éste no representa lo que el señor Ministro o los señores Senadores que suscribieron la indicación procuran, por mucho que estemos de acuerdo con ella, nos veremos en la obligación de votarla en contra.

Sin perjuicio de lo expresado aquí, debo señalar que la letra d) sugerida para el artículo 5º adolece de contradicciones bastante grandes, aparte la citada por el Honorable señor Andrés Zaldívar.

Esa letra dice: "Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de los mismos"... Para ello no se requiere una norma legal nueva. Porque si dentro de los estatutos de la organización figura esa facultad, existe un mandato de los miembros para que los represente, el que subsiste jurídicamente y no precisa de norma legal expresa de ninguna índole.

Ésta es una materia que conocen todos los abogados que de una u otra manera han tenido que intervenir, no sólo en sindicatos, sino también en corporaciones o en cualquier sociedad.

Por tanto, esa primera parte de la disposición es innecesaria y se prestaría para equívocos.

Más equívoca aún es la segunda parte, que habría que entender. Dice: "de la organización como tal"... ¡Pero si una corporación tiene por derecho la facultad de ejercer acciones! Luego, ¿para qué se requiere esta disposición?

¿Quiere decir, entonces, que si no estuviera esta norma una corporación no podría defender sus propios derechos?

O sea, estamos introduciendo confusiones jurídicas inaceptables en un texto legal. Porque si quienes aprobaron en su momento el artículo 4º entero lo analizaron, verán que la organización per se tiene derechos para su representación judicial. Y nombra a sus autoridades.

Luego, no se entiende qué se persigue con la

DISCUSIÓN SALA

expresión "de la organización como tal", cuando la propia corporación tiene ese derecho por ley y por constitución.

En cuanto a la frase "o de los intereses generales de los consumidores", participo plenamente de lo señalado por el Honorable señor Fernández, con un agravante mayor (ya nos han llegado a los Senadores los estatutos de una corporación que se acaba de crear, y nos invitan a asistir a su inauguración). Podrán formarse 20, 30, 40 corporaciones. Pero ¿qué ocurrirá cuando cada una de ellas asuma el interés general de los consumidores si sus concepciones son contrapuestas? Supongamos que una dice "Yo represento el interés general de los consumidores, y sostengo que esto es malo", y otra, "Yo represento el interés general de los consumidores, y sostengo que esto es bueno".

¿Se dan cuenta Sus Señorías del problema jurídico que se va a plantear y de la situación en que se van a encontrar los tribunales de justicia?

Pero agreguemos otro elemento, chileno.

¡Por favor, entendámonos! Nosotros queremos que se apruebe una iniciativa de ley que defienda al consumidor. Pero ¡cuidado! (no olvidemos que los cuidados del sacristán mataron al señor cura y que a veces lo mejor es enemigo de lo bueno): cuando se desea extender normas olvidando la estructura jurídica del país, se pueden crear conflictos impensados.

Eso es lo que me preocupa: que este tipo de disposiciones, en lugar de beneficiar o favorecer la aplicación de la ley, la dificulte.

Quisiera terminar...

El señor GAZMURI.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor OTERO.- Con la venia de la Mesa, por supuesto.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, el Honorable señor Otero argumenta, con bastante pasión, sobre las tremendas dificultades que generaría el hecho de que dos organizaciones representativas de consumidores tuvieran visiones distintas. Yo no veo que se suscite ningún problema. Es obvio que dos entidades de esa índole pueden tener opiniones diferentes. Pero el problema es otro.

Los partidos políticos, que también existen por ley y desean representar el interés general, sostienen posiciones disímiles sobre muchas materias. Y ello no crea ningún desorden jurídico. Al contrario.

Lo único discutible es si aquellas organizaciones van a poder, en representación de sus miembros, ejercer acciones en los tribunales para que se aplique la ley y se defiendan los derechos de los consumidores. Por tanto, dichos tribunales determinarán, cuando dos asociaciones de consumidores sustenten opiniones distintas, a cuál asiste la razón.

A veces --y por eso solicité la interrupción-- algunas afirmaciones son tan enfáticas que a uno incluso lo impresionan, por la fuerza con que se hacen. Pero el argumento de Su Señoría no me parece consistente.

DISCUSIÓN SALA

Es decir, que existan diferentes opiniones sobre los derechos de los consumidores, a mi juicio, no representa ningún problema. Porque lo que se está discutiendo es otra cosa: si las organizaciones van a poder representar a los asociados en la defensa de sus intereses ante los tribunales de justicia. Ése es todo el punto, y no si va a haber o no unanimidad de los consumidores respecto de sus derechos, exigencia que ni la ley podría hacer; y si la hiciera, sería completamente liberticida.

O sea, cada organización tendrá sus opiniones. Y lo importante es que le asista el derecho a representar a sus asociados, por la simple circunstancia de que, para los ciudadanos comunes y corrientes, alegar sus derechos ante los tribunales personalmente es mucho más difícil que hacerlo a través de las organizaciones que los representan.

Eso es lo que se pretende con la indicación.

El señor OTERO.- Señor Presidente, me alegro de la interrupción, porque demuestra cabalmente que mi Honorable colega, quien puede ser muy sapiente en muchas otras materias, no entendió mi argumento jurídico.

No me he referido --y lo dije al comienzo-- al derecho de una corporación a defender los intereses de sus miembros. No es necesario que lo establezca la ley, porque eso está: es per se.

Yo me remití a lo siguiente.

Cuando se habla de los intereses generales de los consumidores y, por ejemplo, diez corporaciones asumen su representación, ¿quién es el titular de la acción? Porque me están representando a mí; pero no pueden hacerlo con criterios distintos.

En un aspecto jurídico, yo puedo tener un solo representante de mi opinión. Sería muy difícil que alguien, representándome, dijera "Blanco", y otro, también representándome, "Negro". Jurídicamente, eso es inaceptable.

Entiendo que mi Honorable colega, quien no ha tenido la oportunidad de participar en un debate jurídico frente a un tribunal, no posea esta concepción. Pero quienes hacemos del Derecho nuestra profesión y hemos ejercido la abogacía tenemos la obligación de señalar al Senado qué va a ocurrir en la práctica en un tribunal.

Por eso mismo, cuando hablamos de los intereses generales de los consumidores, yo participo de la opinión que ha dado el Honorable señor Fernández. Ninguno de nosotros pretende que una corporación no pueda defenderse a sí misma: lo puede hacer por derecho propio, sin necesidad de los términos sugeridos. Asimismo, ninguno de nosotros se opone a que defienda a los consumidores que se han asociado a ella, porque para eso van a tener el mandato en sus estatutos. De modo que no consideramos necesaria la norma.

Sí nos preocupa enormemente la disposición en el sentido de que da una facultad ilimitada para que múltiples personas asuman interés generales, de todos, que pueden ser conflictivos.

Finalmente...

El señor OMINAMI.- ¿Me permite una interrupción, Honorable señor Otero?

DISCUSIÓN SALA

El señor OTERO.- Con mucho gusto.

El señor OMINAMI.- Con la venia de la Mesa...

El señor VALDÉS (Presidente).- Perdón, señor Senador. Pero ocurre que quienes han hecho uso de la palabra vía interrupción están inscritos para hablar después. Entonces, no puede ser que sobre esa base...

El señor OTERO.- Usted dirige el debate, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Ruego al Honorable señor Otero que termine sus observaciones, a fin de dar la palabra a los demás oradores.

El señor OTERO.- Perfecto, señor Presidente. Siempre he respetado la facultad de la Mesa para dirigir el debate. Y lamento que el Honorable señor Ominami no haya podido hacer uso de la interrupción. Pero, en todo caso, mi buena voluntad quedó de manifiesto.

El señor VALDÉS (Presidente).- Estamos en la discusión particular. Por consiguiente, voy a ser muy estricto con el tiempo. De otro modo, la discusión puede terminar en agosto próximo...

El señor OTERO.- Por último, debemos tener mucho cuidado cuando otorgamos facultades tan absolutas o generales para asumir acciones en defensa de alguien innominado, que no tiene ninguna responsabilidad ulterior: de todos los consumidores. Porque, en definitiva, ¿de quién se es mandatario? De todos y de nadie.

Ello puede significar también que con este concepto se dé origen a corporaciones que se dediquen a crear juicios innecesarios, para terminar en situaciones que, como se ha demostrado en Estados Unidos, aparte no beneficiar a los consumidores, son perjudiciales para el desarrollo de la libre empresa y de la libre competencia.

He dicho.

Sesión 38-03

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, con el fin de acotar el debate y tratar de buscar una solución --siempre que exista la unanimidad reglamentaria--, quiero proponer para la indicación una redacción de reemplazo, sobre la base de lo expuesto por los Honorables señores Fernández, Otero y Thayer: "Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley, en defensa de los consumidores cuando sean requeridas por los afectados."

De ese modo, cumplimos el objetivo.

Propongo aprobar la indicación, por unanimidad, con ese texto.

La señora FELIÚ.- La verdad es que se trataría de un mandato. Pido la palabra para referirme al punto, pues no estoy de acuerdo.

El señor VALDÉS (Presidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, aquí se está permitiendo a una asociación privada asumir los intereses generales de la comunidad, la que en este caso se caracteriza por tener la calidad de consumidora, porque sus integrantes son todos consumidores potenciales. La defensa de los derechos de toda una comunidad es materia propia de las autoridades públicas, las que, a su vez,

DISCUSIÓN SALA

están sometidas a un régimen de derecho público, a responsabilidades y a todo un mecanismo que hace que su actuación dé garantías a toda la sociedad. Así ocurre con el Ministerio Público, en los países donde actúa un ombudsman, etcétera.

Insisto: esto es un mandato. ¿Qué dice la indicación cuya modificación se propone? "Cuando sean requeridas". ¿Qué significa "ser requerido"? Es un mandato, y en este caso, para ocurrir ante un tribunal en representación de alguien; no es consensual, sino formal, por escrito, etcétera. Y para eso no es preciso modificar ninguna indicación, porque ello procede conforme a las reglas generales. Es indudable que si a estas entidades acude una persona, se individualiza y cumple una formalidad, no habría problema alguno. Si no es así, se prestaría para llevar a cabo acciones que no están claramente determinadas.

Nadie, señor Presidente, puede ir a litigar por otro, aunque se sepa que aquél tiene conflictos con su arrendatario o arrendador. Nadie puede asumir el nombre o representación de otra persona.

Ese es el problema.

¿Qué se entiende por "ser requerido"? Por ejemplo, alguien llama por teléfono para requerir su representación --la misma persona puede hacerlo cien veces--, pero eso no implica que va a concurrir en su representación.

Por esa razón, no concuerdo con la redacción propuesta.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

Creo que la objeción de la señora Senadora se subsana con la siguiente redacción, la que, por lo demás, he conversado con el autor de la proposición, quien estaría de acuerdo con ella: "Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley, en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato."

La señora CARRERA.- Conforme.

El señor VALDÉS (Presidente).- ¿Habría acuerdo en tal sentido?

El señor LARRAÍN.- No hay inconveniente, pero es absolutamente innecesario.

--Se aprueba la letra d), con la redacción leída por el señor Otero.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Como consecuencia de haberse aprobado la letra d) en los términos antedichos, correspondería aprobar la indicación renovada, signada con el número 15, que tiene por objeto sustituir la expresión ", y" por un punto y coma (;).

--Así se acuerda.

El señor VALDÉS (Presidente).- En seguida, la Comisión propone sustituir el encabezamiento del artículo 6º por el siguiente: "Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:".

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Esta enmienda fue aprobada unánimemente por tres votos contra cero.

--Se aprueba.

--A continuación, sin debate, se aprueban las

DISCUSIÓN SALA

recomendaciones de la Comisión, resueltas por unanimidad --cuatro votos contra cero--, y correspondientes a las indicaciones 21 y 22, respectivamente, de sustituir, en la letra d) del artículo 6º, la conjunción "y" con que termina esta letra, por la locución "ni", y de intercalar en el inciso final, entre las palabras "La infracción" y "a las normas contenidas", la expresión "grave y reiterada".

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Indicación número 23, renovada por los Honorables señores Ominami, Lavandero, Carrera, Hormazábal, Ruiz-Esquide, Calderón, Ruiz De Giorgio, Gazmuri, Núñez y Sule, que tiene por objeto agregar en el Párrafo I del Título II, el siguiente artículo nuevo: "El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una suma de dinero como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de la devolución de éste, la cantidad que hubiese erogado por ese concepto."

El señor VALDÉS (Presidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en verdad, la Comisión rechazó unánimemente esta indicación, por cuatro votos, por estimarla excesivamente reglamentaria y dar lugar a muchas dificultades. Por ejemplo, a un problema de prueba, porque el comerciante puede haber vendido el producto con envase y, después, pretenderse devolverle el envase. Debemos considerar también el tiempo transcurrido. Y recuerdo que el Honorable señor Bitar, que también concurrió al rechazo, hizo presente que, a su juicio, esta materia quedaba comprendida en una norma de carácter genérico, que es el artículo 7º.

Por esas razones, se rechazó la indicación, y propongo ahora adoptar el mismo criterio.

El señor VALDÉS (Presidente).- Habría que votarla, si los firmantes insisten en ella.

El señor OMINAMI.- La retiramos, señor Presidente.

El señor NÚÑEZ.- También estoy de acuerdo en ello.

--Queda retirada la indicación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación 24, declarada inadmisibles por la Comisión, fue renovada con las firmas reglamentarias, y tiene por objeto agregar, en el Párrafo I del Título II, el siguiente artículo nuevo: "El consumidor podrá exigir a proveedores determinados y a las empresas de mercadotecnia no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para responder encuestas, salvo autorización expresa de su parte."

La indicación fue suscrita por los Honorables señores Ominami, Bitar, Matta, Frei (doña Carmen), Hormazábal, Lavandero, Carrera, Ruiz-Esquide, Ruiz De Giorgio y Núñez, y, como señalé, fue declarada inadmisibles por la Comisión.

La señora FELIÚ.-¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, como la indicación fue declarada inadmisibles por la Comisión, no puede ser renovada ni sometida a discusión en la Sala.

DISCUSIÓN SALA

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- No puede ser renovada, señor Presidente.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En realidad, los señores Senadores firmantes solicitan que la Sala reconsidere la declaración de admisibilidad hecha por la Comisión.

El señor PIÑERA.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- La tiene, Su Señoría.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, el Reglamento no permite esa reconsideración, pues cuando una indicación es declarada inadmisibile por la Comisión no hay trámite posterior que pueda cambiar esa decisión.

Existe un proyecto que modifica la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional en ese sentido. Pero actualmente una declaración de ese tipo no puede ser revisada ni cambiada por la Sala.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, a pesar de que me habría gustado revisar tal declaración, la tesis sustentada por el Senado desde hace mucho tiempo ha sido la ya señalada. Necesitamos modificar la citada Ley Orgánica; pero ahora, declarada inadmisibile una norma por la Comisión, la Sala no puede revisarla, ni siquiera el Presidente puede proponer que sea tratada.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Senadora señora Carrera, e inmediatamente después aplicaremos el Reglamento respecto de este asunto.

La señora CARRERA.- Señor Presidente, siento mucho que no pueda discutirse esta indicación, sobre todo después de haber quedado muy impresionada por el debate de ayer sobre la libertad. Me parece que constituye un atentado contra la libertad de quienes están en sus casas, el asedio continuo a que son sometidas por parte de los empleados de empresas y de tiendas con sus proposiciones, tarjetas y ofertas de compra de diferentes productos.

También, como una forma de defender la libertad, habría sido muy útil aprobar esta indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- El señor Secretario me ratifica que el Reglamento establece claramente que no corresponde reconsiderar una declaración de inadmisibilidat formulada por una Comisión.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Sin perjuicio de recordar que se halla en trámite de Comisión un proyecto para modificar esta situación.

En seguida, la Comisión, por unanimidad, propone numerar el Párrafo II, "Obligaciones del Proveedor", como 3º, sin otra enmienda.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Indicación renovada Nº 27 para intercalar, a continuación del artículo 7º, el siguiente, nuevo:

"Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación tributaria aplicable, todo proveedor estará obligado a entregar al consumidor boleta, factura o comprobante que acredite el respectivo acto jurídico de consumo."

DISCUSIÓN SALA

Proposición suscrita por los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Frei (don Arturo), Hormazábal, Díaz, Matta, Carrera, Ruiz-Esquide, Ominami y Lavandero.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión.

Ofrezco la palabra.

La tiene la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, esta indicación se discutió en la Comisión y fue rechazada por unanimidad, por estimarla altamente inconveniente.

La ley del consumidor se aplica a los millones de actos jurídicos que se celebran día a día en el país. Esta norma obliga a entregar una prueba escrita --porque así lo planteó el Servicio Nacional del Consumidor-- de todos los actos jurídicos que celebren: la compra del pan, la de un metro de cinta, etcétera. Esta expresión escrita se encuentra hoy establecida en la legislación tributaria: por todo bien cuyo valor sea superior al que señala la ley del IVA debe extenderse una boleta. Pero hacer una mención escrita, realmente va contra los tiempos. Sólo los medios más modernos del mercado, como el código de barras y otros, permiten que las cuentas de los supermercados contengan una descripción detallada de lo que se compra. De lo contrario, a los establecimientos que no cuentan con estos medios se los obligaría a tener uno o muchos dependientes --según el volumen de venta-- dedicados a hacer estos escritos.

Por todas estas consideraciones, y atendiendo la legislación tributaria vigente, que establece el IVA y la obligación de dar boletas, la Comisión resolvió, por unanimidad, rechazar la indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, coincido en parte con lo expresado por la Senadora señora Feliú.

Además, hay otro argumento.

Normalmente en las transacciones se dan documentos que corresponden a los que la ley exige, como facturas y boletas de compraventa, los que principalmente están presentes en la relación entre consumidor y proveedor.

Por otra parte, con el texto que se propone podríamos provocar un grave daño respecto de una situación que hace mucho tiempo se viene discutiendo, especialmente en el pequeño comercio, que siempre ha planteado la necesidad de no emitir boletas en operaciones de determinado rango mínimo.

Si se aprobara esta norma se produciría una confusión, causando, tal vez, un daño mayor.

Solicito a los autores de la indicación que la retiren, para que en otra oportunidad podamos estudiar algo más perfeccionable. Porque ahora esto podría provocar perjuicios muy graves, sobre todo en el pequeño comercio, lo que no sería conveniente.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- ¿Están de acuerdo los autores de la indicación en retirarla?

DISCUSIÓN SALA

--Queda retirada la indicación renovada N° 27.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Artículo 9º. La Comisión, por unanimidad, propone sustituir el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 9º.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes."

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión recomienda reemplazar, en el mismo artículo 9º, la referencia a los artículo 15 y 16 por otra a los artículos 14 y 15.

Se trata de una materia de concordancia.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión sugiere reemplazar el artículo 10 por el siguiente:

"Artículo 10.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

"Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 18."

El primer inciso fue aprobado por unanimidad, y el segundo, por 3 votos contra uno.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, solicito dejar expresa constancia de que en el inciso primero la expresión "delito" se usa según los términos empleados en la parte general del Código Penal, que comprende incluso las faltas. Señalo esto porque, en virtud de un proyecto aprobado por el Congreso Nacional y que será publicado próximamente, se transformaron delitos de hurto en faltas por el mismo concepto, habiendo aumentado el umbral de la infracción precisamente para los efectos de dar competencia a los juzgados de policía local.

Obviamente, podría pensarse que una persona que robe algo en un supermercado por un valor de 10 mil o 20 mil pesos no puede ser retenida. Puede serlo, porque el Código de Procedimiento Penal también establece que un particular puede detener a alguien, en el caso de delito

DISCUSIÓN SALA

flagrante.

En el evento a que nos referimos, debe comprenderse la falta de hurto, y no solamente el delito por ese concepto. De lo contrario podría entenderse que se alude nada más que a lo considerado como delito de hurto, por la pena, en circunstancia de que el Código Penal establece que constituyen delito la falta, el simple delito, el cuasidelito y el crimen.

Entonces, para evitar cualquier mala interpretación, creo conveniente dejar expresa constancia de que el término "delito" utilizado en la norma comprende el concepto de faltas que permiten la detención de la persona, entre ellas, la de hurto.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Si le parece a la Sala, para los efectos de la historia fidedigna de la ley, se dejará constancia de la interpretación señalada por el Senador señor Otero.

Acordado.

Está aprobado el inciso primero del artículo 10, con la precisión precedentemente anotada.

Respecto del inciso segundo, la Comisión lo acogió por 3 votos contra uno.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Dice así: "Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 18."

Fue aprobado por 3 votos contra uno.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Que se lea el artículo 18, señor Presidente, que es importante.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Así se hará, señor Senador.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La norma establece lo siguiente: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

"La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.

"El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

"Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor."

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Creo que el artículo 18 no tiene relación

DISCUSIÓN SALA

concreta con lo que se legisla en el inciso primero del artículo 10.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Salvo su primer inciso.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Excepto esa referencia, no corresponde por referirse a otro tema.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Así es.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- A mi parecer, quien cometa un hurto, o cuando suceda lo señalado en el inciso primero, tendrá las sanciones correspondientes luego de la investigación judicial que se realice. Pero el artículo 18 versa sobre otra materia que, en mi concepto, no corresponde.

El señor PRAT.- Pido la palabra.

Sesión 38-04

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor PRAT.- El inciso segundo del artículo 10 se refiere a las sanciones al proveedor que incumpliere esa norma.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Pero el inciso primero del artículo 10 dice relación a quien sustrajere cosas en un establecimiento.

El señor PRAT.- No, a lo que debe cumplir el comerciante en lo tocante a los sistemas de seguridad y vigilancia; no apunta al hechor del delito de hurto.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Habría que aclararlo en ese sentido, pues, en caso contrario, quien cometa alguna de las infracciones a que se refiere el inciso segundo, de sustraer algo, podría estar sujeto, además, a la sanción del artículo 18.

Entonces, habría que referirlo nada más que a la primera parte del inciso primero.

El señor OTERO.- ¿¿Me permite, señor Presidente?

El señor ALESSANDRI.- Pido la palabra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero, y luego, el Senador señor Alessandri.

El señor OTERO.- Señor Presidente, pienso que estamos ante un caso totalmente distinto. El artículo 10, en su inciso primero, se refiere a violaciones a los derechos de las personas, las que están sancionadas por distintas normas del Código Penal. Su inciso segundo consigna lo siguiente: "Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan de acuerdo a las normas generales, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 18.". O sea, se establecería una doble penalidad, con lo cual estaríamos modificando las normas del referido cuerpo de leyes.

Asimismo, deseo hacer presente que el inciso primero consigna que la persona sorprendida en la comisión flagrante de un delito debe ser entregada a las autoridades competentes, y que de no hacerlo se comete infracción a la norma. Obviamente, en muchos casos, un establecimiento comercial opta por no adoptar medida alguna y desentenderse del problema, anota al individuo en su registro y lo despide.

A mi juicio, la interpretación del inciso segundo altera las reglas generales para infracciones que figuran en el Código Penal, y no debiera existir. Tenemos una muy mala inclinación a agregar en cada ley en

DISCUSIÓN SALA

proyecto cosas que figuran en la legislación general. Y al estar castigadas en ella las violaciones a los derechos de las personas, según sea el tipo de las mismas, este inciso segundo resulta innecesario.

Como señalé, el inciso primero tiene un efecto de publicidad, en el sentido de que no se puede sino actuar de cierta manera; pero estaría de más, porque la ley y la Constitución así lo exigen. Luego, es una redundancia. Al agregar el inciso segundo se altera toda la normativa penal existente sobre la materia, pues establece una doble sanción para, incluso, faltas que en un momento determinado podrían ser menos graves que las señaladas en el Código Penal.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, entiendo de otra manera este artículo 10: él se refiere al caso de una persona a quien, por cualquier motivo, se le supone que ha cometido delito --por ejemplo, robar algo en una tienda--, y el personal de seguridad no respeta su dignidad y derechos. A eso apunta.

En ciertos establecimientos de los Estados Unidos --no sé si en Chile--, cuando uno compra algo y olvidan sacar la marca magnética, al salir, suena la alarma que advierte que el objeto ha sido robado. En tal circunstancia, a la persona involucrada se la debe tratar dignamente, y no a palos. Creo que a eso se refiere el inciso segundo; pero en ningún caso se aplica la penalidad del artículo 18 a quien efectivamente sustraiga un bien.

No obstante, considero necesario clarificar este inciso en el sentido de aplicarlo, ante una situación semejante, no a quien cometa el delito, sino al establecimiento cuyo personal de seguridad no se comporte en la forma señalada en la disposición en análisis, para obligarlo a respetar la dignidad y derechos de las personas.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- La Mesa entiende que el inciso primero del artículo 10 trata dos materias muy distintas: la primera está referida estrictamente a las obligaciones de la entidad que mantenga un sistema de seguridad y vigilancia; y la segunda dice relación a los delitos que eventualmente pueda cometer un consumidor. Son dos aspectos absolutamente diferentes.

Por lo demás, el inciso segundo no aclara exactamente a qué parte de la norma están referidas las infracciones que puedan cometerse, aparte remitirse al artículo 18, que es poco claro al respecto.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Pido la palabra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- La tiene el señor Ministro, y luego, el Senador señor Andrés Zaldívar.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía).- Señor Presidente, la intervención del Senador señor Alessandri es absolutamente clara. Efectivamente, a lo que tiende el inciso segundo es a resguardar los derechos de las personas que sean aprehendidas por un eventual delito. De existir éste, se aplicarán las normas generales establecidas en la ley. Se trata de quien detiene a la persona que supuestamente lo cometió, y no de esta última.

DISCUSIÓN SALA

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, creo que estamos claros de que se trata de dos materias distintas. Y pienso, además, que la primera parte de ese inciso se encuentra sancionada, precisamente, en el artículo 18, sin que para ello sea necesario considerar el inciso segundo, puesto que dicho artículo consigna la frase "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley". Es así como la persona que no cumpla con lo establecido en el inciso primero quedará sujeta a la sanción del mencionado precepto.

Por lo tanto, estimo que el inciso segundo resulta innecesario, sobre todo si, al parecer, produce confusión.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Deseo concordar con el Senador señor Andrés Zaldívar en la solución que está proponiendo. También habría otra, cual es agregar que la infracción a lo dispuesto en la primera parte del inciso primero del artículo 10 se sancionará en conformidad a lo establecido en el artículo 18. Y el texto que viene a continuación --esto es, "En caso de que se sorprenda a un consumidor"-- quedaría como un inciso aparte. De esta forma estaríamos separando una idea de la otra.

En consecuencia, se podría acoger aquella sugerencia, o bien, eliminar el inciso segundo, porque del modo en que se halla redactado cabría entender que existen dos penalidades para un mismo hecho.

El señor OTERO.- Señor Presidente, optemos por suprimir el inciso segundo y dejar el inciso primero, que ya fue aprobado. De lo contrario, habría que reabrir el debate.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Sí, podríamos suprimir el inciso segundo y aceptar la idea del Senador señor Larraín en orden a separar el inciso primero. Así quedaría clara la disposición.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo de la Sala para dividir la norma en dos incisos --el segundo comenzaría a partir de la frase "En caso que se sorprenda a un consumidor"--, y eliminar el actual inciso segundo?

El señor PRAT.- Sí, señor Presidente.

La señora CARRERA.- Hay acuerdo, con el agregado del Senador señor Larraín.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Director.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Es importante la sugerencia del Senador señor Larraín tendiente a intercalar entre esos dos incisos la oración "La infracción de lo dispuesto en el inciso precedente" --la primera parte quedaría hasta el sustantivo "personas"-- "será sancionada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 18". Naturalmente, esto debe consignarse en el inciso primero, que establece la sanción general para las infracciones que se cometan a esta normativa. Porque ella, a diferencia de la actualmente en vigor, no entraña infracciones por el solo hecho del incumplimiento de sus normas. Digo esto por cuanto aquellas tienen sanción

DISCUSIÓN SALA

pecuniaria, y puede haber incumplimientos civiles que no signifiquen infracción de ley, cuyo tratamiento es civil, y no infraccional.

Por lo tanto, si no se contempla en la disposición una frase que diga "para quien someta a un trato apremiante o vejatorio a un consumidor sin fundamento alguno", no habría sanción para él, de acuerdo al artículo 18 del proyecto.

El señor OTERO.- Pido la palabra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, he dado mi consentimiento --debe haber unanimidad en la Sala en este particular-- sobre la base de lo propuesto por Su Señoría. No estoy de acuerdo con lo sugerido por el señor Director, por una razón muy simple: es una redundancia. El artículo 18 dice: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley". ¿Y qué estipula esta normativa en el inciso primero del artículo 10? "Los sistemas de seguridad" --etcétera-- "están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas". Luego, si no se respetan, obviamente eso representa una infracción a la norma.

A mi juicio, lo único que producen las redundancias es confundir la aplicación de la ley y crear discusiones jurídicas innecesarias en los tribunales.

Por eso, doy mi asentimiento a lo propuesto por el señor Presidente; en caso contrario, me opongo al cambio de la legislación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Thayer.

El señor THAYER.- Señor Presidente, quería sostener lo mismo que dijo el Senador señor Otero. Por consiguiente, no intervendré.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Entonces, se procederá conforme a la proposición de la Mesa.

El señor MC-INTYRE.- ¿Me permite, señor Presidente? Para los efectos de la historia de la ley, que quede constancia de lo expresado por el Honorable señor Otero.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Por supuesto, Su Señoría.

Tiene la palabra el Honorable señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, deseo salvar mi responsabilidad, desde el punto de vista jurídico, por los errores que contiene la disposición. Porque, ¿a quién se da la responsabilidad de respetar la dignidad de las personas? A los sistemas de seguridad y de vigilancia; es decir, a nadie, por cuanto los sistemas, ciertamente, no son personas naturales ni jurídicas, ni nada.

Con respecto a la segunda parte del inciso --"En caso que se sorprenda a un consumidor", etcétera--, naturalmente que ello debe ser así, ya que, de acuerdo con la legislación, no existe el derecho para retener a una persona. De modo que la frase relativa a que "se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes", es una norma obvia, que no sólo se aplica en cuanto al consumidor, sino también en todas las circunstancias.

En consecuencia, sin perjuicio de su posible

DISCUSIÓN SALA

aprobación, deseo dejar constancia de mi opinión contraria a la defectuosa redacción de estas normas, lo cual, en mi opinión, en nada contribuye a beneficiar a los consumidores; por el contrario, es un elemento muy perjudicial en nuestra legislación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Bien, señor Senador.

¿Habría acuerdo para aprobar el inciso primero, sobre la base de dividirlo en dos partes, y para eliminar el inciso segundo?

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

Deseo que también quede constancia de lo manifestado por el Honorable señor Fernández --y creo que el Senado lo acogerá--, en el sentido de que quien será castigado por la infracción será la persona que la cometa. Eso es lógico. Pero, desgraciadamente, la redacción de la norma no pudo ser mejorada en la Sala. En todo caso, me gustaría dejar en claro que no ha sido nuestra intención castigar al establecimiento por las acciones que cometa uno de sus dependientes, porque eso significaría violar totalmente las reglas del Derecho Penal.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Así debería entenderse para los efectos de la historia de la ley, porque, en opinión de la Mesa, parece lógico lo argumentado por el Senador señor Fernández.

--Se aprueba el artículo 10 en los términos

propuestos.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Hay una indicación renovada --la número 40, suscrita por la Senadora señora Carrera y los Honorables señores Calderón, Gazmuri, Núñez, Ominami, Lavandero, Hormazábal, Ruiz-Esqvide, Ruiz De Giorgio y Sule, para agregar, a continuación del artículo 10, el siguiente nuevo:

"Cuando el cobro del precio o tarifa se efectúe mediante cargo directo a una cuenta de crédito o de débito del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien o la prestación del servicio, salvo cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, si deseamos que la Ley sobre Derechos de los Consumidores se aplique y tenga éxito y que favorezca realmente a éstos, debemos elaborar una buena normativa, y no ir en contra de los tiempos, desconociendo lo que son los contratos del mundo moderno.

Esta indicación la considero absolutamente inconciliable con lo que es un gran mercado. Recuerdo haber leído hace poco que en los "malls" se producen alrededor de 16 millones de operaciones. De modo que la norma que se propone resulta absurda y atenta contra el moderno sistema de pago. ¿Cuál podría ser la forma práctica de aplicar la disposición? Uno acude al local, compra un refrigerador, firma una nota de débito o cargan el valor a su tarjeta de crédito, y posteriormente se envía el artefacto. De acuerdo a esta norma, la empresa se vería obligada a detener el procedimiento contable para preguntar al señor que transporta la mercadería si

DISCUSIÓN SALA

el refrigerador fue recibido, y éste podría responder que no porque la casa estaba cerrada, y seguiría pendiente la operación.

Como dije, la disposición es absurda, ya que si se presentan situaciones en las que el cobro se hace mediante una tarjeta y no se ha entregado el producto, las personas podrán mirar sus tarjetas de crédito y reclamar, queja que deberá ser atendida. Creo que en el Senado todos han usado tarjetas de crédito en el extranjero, para lo cual sólo basta entregar el número telefónico. De esta forma se puede comprar una entrada para asistir a un cine o a un teatro.

Por lo tanto, estimo que la norma propuesta es anacrónica, porque no comprende lo que son las operaciones en el mundo moderno.

Reitero: esto no favorecerá a la gente de escasos recursos en orden a evitar que sea engañada, sino que se traducirá en una ley complicada, compleja, y a lo mejor defenderá a quienes compran con tarjetas de crédito, en perjuicio de los miles de personas que realizan operaciones a diario y pueden ser engañadas.

Por eso, anuncio que no aprobaré la indicación.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, solamente quiero confirmar que sería imposible aplicar esta disposición, ya que en un establecimiento grande, ¿cómo se podría comprobar cuántos artículos salieron y cuántos se entregaron? Para ello, habría que chequear con cada comprador las decenas de miles de operaciones que se realizan diariamente. Por eso, me parece que no se podrá aplicar.

El señor PÉREZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

¿Qué pasará si la suscripción a un diario o revista se hace con tarjeta de crédito? ¿Tendrá que esperarse a que lleguen todos los ejemplares para poder pagar; o con las cosas que se compran según contratos de tracto sucesivo? Junto con la ley, habría que modificar la tecnología, porque actualmente --como señalaba la Senadora señora Feliú-- existen sistemas para comprar directamente mediante el teléfono un objeto publicitado por la televisión: se digita y se carga automáticamente el precio respectivo a la cuenta corriente o a la tarjeta de crédito.

Entonces, la verdad es que con lo propuesto se dificulta la compra.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Ominami.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, francamente me perturba la concepción del mercado de la Senadora señora Feliú, pues aquél se ha perfeccionado y modernizado. Son crecientes las transacciones que se realizan. El principio básico es que la persona paga sobre la base de lo que le venden, de manera que en la compra de un producto no es razonable que sólo una parte de la transacción, como el cobro, se ejerza y él no se entregue. Aquí

simplemente se trata de evitar las situaciones abusivas que se producen. Puede haber casos particulares donde ese principio obvio tenga alguna

DISCUSIÓN SALA

dificultad para materializarse. En tales situaciones específicas --la indicación lo prevé--, se solicitará el consentimiento previo del comprador para hacer una excepción a la norma general.

Lo que no es razonable es que a la gente le cobren; le prometan la entrega de un bien en determinado plazo, y que ese compromiso no se cumpla posteriormente, pese a que el consumidor pagó. De eso se trata.

En el caso de las tarjetas de crédito, todas ellas se utilizan --al menos, según estimo, en el 99,9 por ciento de los casos-- sobre la base del pago de una prestación, y no sólo con el compromiso de la entrega de dicha prestación. Entonces --¡por favor!-- ¿de qué mercado estamos hablando? El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, a lo ya señalado, quiero agregar que resulta tan absurda y contra los tiempos esta norma, que, por ejemplo, en el caso de que una persona solicitara por teléfono abonos para un concierto o para la ópera, habría que esperar la realización del último concierto u ópera para cargar el valor de las entradas a la tarjeta de crédito. Esto es absurdo. Así está redactado: "el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien o la prestación del servicio,". Generalmente la persona compromete en diciembre, por ejemplo, la prestación del servicio para conciertos que se darán al año siguiente, y como ellos suelen terminar en noviembre, el valor correspondiente no podría cargarse a la tarjeta de crédito antes de este mes, lo que resulta absurdo.

El señor HORMAZÁBAL.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor FERNÁNDEZ.- Lo siento, Su Señoría, pero ya terminé mi intervención.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, una vez más, se altera el sentido común de las cosas. Aquí, el principio básico es el acuerdo entre las partes. Por lo tanto, si la excepción ya está concibiendo la posibilidad del consentimiento expreso, ¿por qué no generar eso como principio normal? El consentimiento expreso es el principio normal; por lo tanto, esta norma es innecesaria. Si se celebra un compromiso y no se entrega por parte del proveedor un bien determinado, en tal caso hay incumplimiento del contrato y se siguen las consecuencias del caso. Pero no necesitamos una norma expresa para eso.

En consecuencia, considero absolutamente innecesaria la disposición propuesta.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Thayer.

El señor THAYER.- Señor Presidente, considero importante darse cuenta del sentido de las indicaciones y de su factibilidad. La indicación en debate corresponde evidentemente a un objetivo razonable. Suponemos que en una compraventa (base del mercado) hay una prestación y una contra-prestación: adquiero algo, pago un precio y me entregan lo que compro. Pero no siempre esto último procede en forma estricta y simultánea. En el caso de la adquisición de un diario en la esquina de una calle, no sucede que el vendedor

DISCUSIÓN SALA

me diga que mientras no le dé el dinero que yo tengo en la mano él no me entrega el ejemplar. En el acto existe una pequeña base de confianza recíproca y un pequeño crédito que siempre otorga quien cumple primero su parte.

Ahora, ¿qué ocurre en esta materia?. Regularmente, las empresas que cargan a una cuenta el despacho de un producto siguen un procedimiento. Por ejemplo, cuando él se envía, al llegar a destino se firma el comprobante que dice "recibí conforme". Pero el cargo se ha efectuado antes, porque siempre existe una especie de crédito, pues quien da la orden de entregar, sólo puede hacerlo cuando se ha pagado el precio. De lo contrario, el gerente o jefe respectivo no podrá dar esa orden.

Esto dificulta todo el proceso. ¿Qué se castiga aquí? Cuando un proveedor no es cumplidor, pierde su crédito, pierde un buen cliente y pierde después el juicio.

Pretender suprimir esa base fundamental de confianza, hará imposible la operación de créditos con la agilidad que requiere el mercado actual. Deben evitarse los abusos, pero, a mi entender, esto va --disculpen la comparación-- un poquito en la línea del remedio contra el dolor de cabeza que consiste en cortarla.

Si exigimos la simultaneidad de prestaciones, estaremos ciento por ciento seguros, pero la operación no se realizará.

Por estas razones, estimo que la disposición en debate no debe ser aprobada.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, parte de la tarea legislativa consiste en saber que hay opiniones distintas y que las normas pueden ser más o menos eficientes para los logros que, en general, tenemos que alcanzar.

Se califica a la norma como anacrónica. Al revisar el diccionario, me encuentro con que anacronismo significa "incongruencia que resulta de presentar algo como propio de una época a la que no corresponde". En verdad en otras épocas no había, por ejemplo, tarjetas de crédito, ventas por televisión o por teléfono, ni existían las normas modernas y estupendas que debemos favorecer y desarrollar, para lo cual hay que revestirlas de la seriedad indispensable. Es decir, se puede coincidir o no coincidir con la disposición, pero considerarla anacrónica es un error conceptual y hasta de diccionario.

Vayamos a las especificaciones aquí hechas, como, por ejemplo, el caso que nos ilustraba el Senador señor Fernández. ¿Qué pasaría con la adquisición de entradas para un concierto si el pago tuviera que esperar hasta la realización del mismo? En ese ámbito, entiendo de manera distinta la prestación de servicios. Actualmente existe un sistema --no en otra época, sino ahora-- en virtud del cual se pueden comprar entradas para un espectáculo utilizando una tarjeta de crédito. El recargo hecho es por la comodidad de recibirlas a domicilio. Ése es el servicio que se compra: la entrega oportuna y anticipada de las entradas para el desarrollo del espectáculo consiguiente. La empresa de servicio no contrae la obligación de que el espectáculo se lleve a cabo. La prestación de servicio de esta empresa está solamente ligada a que le lleven al adquirente las entradas pertinentes.

DISCUSIÓN SALA

De este modo, cuando definimos el sistema de la prestación de servicios, lo veo en ese ámbito.

Me surge otra duda derivada de lo planteado por el Senador señor Thayer. Me refiero a cuando entre el adquirente y el proveedor se pacta que el cobro se hará automáticamente. La norma no lo prohíbe, por cuanto el final del artículo dice: "salvo cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.". O sea, la norma tiene flexibilidad como para que el adquirente diga: "Señor, como por su naturaleza el servicio que me ofrece se ejecutará en el futuro, lo autorizo para hacer el cargo de inmediato". Por ejemplo, en esta época --y no es un anacronismo, sino un hecho del presente y no del pasado-- en un supermercado a una persona pueden pedirle su tarjeta bancaria y, mediante una operación magnética automática, hacerle el cargo correspondiente en su cuenta corriente. Y puede darse el caso de que el cliente, al llegar a su casa y revisar la lista de las mercaderías compradas, compruebe que ésta no concuerda con lo recibido, ante lo cual, muchas veces, esos supermercados hacen entrega, responsablemente, de los bienes respectivos. En definitiva, con el tipo de servicios que ofrecen hoy los bancos, el adquirente paga simultánea y automáticamente.

Voy a poner otro caso: la adquisición de un bien durable, como una lavadora o un equipo que debe ser trasladado por la empresa vendedora. Y sucede que al cliente le dicen: "Señor, la entrega es para tres o cuatro días más". Si alguien recurre a su tarjeta de crédito y firma, o bien, usa el sistema que conlleva el cargo automático a su cuenta corriente --en la factura se expresa: "Para entrega a domicilio", e incluso, se señalan el día y, según la calidad del servicio que se presta, hasta la hora de la entrega-- ,entonces, la persona misma está reconociendo lo que la indicación propone.

Por lo tanto, no veo que se entrabe la libertad, ni que se afecte el sistema moderno en aplicación. Al contrario. Por lo menos yo --que no presenté la indicación, pero que la respaldo--pienso que ella reviste de mayor seriedad a un sistema que es sumamente positivo. Y, por lo tanto, como me interesa que éste se preserve, creo que, por la vía de que se trata, en vez de ahogarlo, esa mayor seriedad de que se le dota permitirá que sean más los usuarios y, adicionalmente, que se rebajen los costos, los que estimo un poco altos todavía.

El señor ALESSANDRI.- Votemos.

El señor ERRÁZURIZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- La Honorable señora Carrera me solicitó la palabra previamente. Luego podrá intervenir el Senador señor Errázuriz y en seguida se procederá a votar.

La señora CARRERA.- Señor Presidente, estimo que todos los artículos que llevamos aprobados y la discusión que ha habido en el Senado demuestran la preocupación por defender al consumidor frente a la indefensión en que se encuentra en estos momentos, en muchísimos casos. Y uno de ellos es el que nos ocupa, relativo al hecho de que se paga por una compra que no se hace efectiva hasta bastante tiempo después, sin que se pueda reclamar ni haya

DISCUSIÓN SALA

una ley a la cual acudir para ser defendido.

A mi juicio, la disposición en análisis va a dar mucha más seguridad y transparencia al mercado. Si los grandes defensores de éste quieren que el sistema persista por decenas de años, tendrán que buscar la mayor transparencia posible.

Conozco numerosos ejemplos de gente que ha comprado bienes de la línea blanca, por ejemplo --refrigeradores, máquinas de lavar, etcétera-- que, pese a haber sido pagados, la firma demora muchos días en entregar. Y tanto, que en algunas situaciones, como me fue referido hace poco, los adquirentes han dado a su banco orden de no cursar el cheque por el gasto efectuado. De tal manera que numerosos problemas de ese tipo serían solucionados por la indicación presentada por varios Senadores.

En consecuencia, considero necesario reflexionar al respecto y votar a favor.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, en todos los países del mundo se tiende, cada vez más, a operar de forma tal que por teléfono se puede ordenar la compra, a través del sistema de computación, de las ofertas hechas en la televisión, por ejemplo, pudiendo las personas acceder a las bodegas, a las fuentes de productos y de venta. Y se da la instrucción para que se concrete allí la compra, la cual se materializa por intermedio del computador. Por lo tanto, cualquier entramamiento de esa operatoria normal sería peligroso.

Pero la indicación --aunque a algunos les extrañe-- no va en contra de lo anterior, a mi juicio, dado que señala una serie de limitaciones, para que no se haga trampa --por lo menos así lo entiendo-- e impedir que se cobre y después no se entregue el producto o se demore la remesa del mismo, y con la plata del cliente se hagan otros negocios, o, en el caso del mismo establecimientos se proceda a comprar la mercadería que se prometió entregar en el acto. Todo eso queda salvado con la última frase, porque, luego de expresarse que "el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien o la prestación del servicio", se dice que todo lo anterior no tiene ningún valor cuando existe "consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente."

En consecuencia, si media consentimiento expreso, no importa que la entrega tenga lugar con posterioridad, o que el vendedor compre en otra parte la mercadería con el dinero del cliente, o que se adquiera a través de la televisión, o que se pida la entrega directa en la casa. Todo se puede hacer cuando se cuenta con la autorización del consumidor. Ello es evidente, pues estas operaciones se realizan siempre con autorización expresa. De otra forma, se incurriría, lisa y llanamente, en un aprovechamiento indebido a costa del consumidor.

Y este tema guarda relación con lo que en la sesión ordinaria pasada hablamos acerca de la renuncia anticipada del consumidor. Distinto es el caso si, después de efectuado el contrato de compra, aquél empieza a pedir condiciones que no fueron las pactadas originalmente o la empresa vendedora impone condiciones diferentes de las determinadas en forma inicial.

DISCUSIÓN SALA

Aquí se establece un principio general, el de "pasando y pasando". Y se rompe ese principio general cuando el cliente autoriza para que le entreguen las mercaderías con posterioridad. Eso no me parece malo, ni que obstaculice el libre mercado. Tan solo deben existir un contrato y una letra chica o grande respecto de la fórmula para operar, en virtud de lo cual se señale en forma precisa que las mercaderías van a ser entregadas posteriormente. Pero para tal efecto debe existir expreso conocimiento y consentimiento del consumidor. Y eso lo considero normal.

Lo mismo vale para cualquier otra operación, como la renuncia expresa de los derechos que las leyes confieren, cualesquiera que ellos sean, salvo que, por razones muy especiales --que no son las del comercio-- se hayan establecido, como lo expuse en la sesión pasada, condiciones muy especiales que determinen la irrenunciabilidad. Pero la renunciabilidad de los derechos se vincula al ejercicio de la libertad. En el ejercicio de ésta, también existe la posibilidad de que las personas no renuncien a un derecho. Asimismo, en el ejercicio de la libertad la persona puede decir: "Entrégueme la mercadería en forma diferida.". Y se incluye en el ejercicio de la libertad, igualmente, el que se exprese: "Entrégueme la mercadería en forma anticipada", o bien, "pasando y pasando".

En definitiva, como todo eso es posible, lo importante es que haya transparencia y un claro resguardo del consumidor, de manera que se cuente con su consentimiento y que éste conste en el documento respectivo. Y en la indicación se trata --así la entiendo-- tan solo de que exista, en forma clara y expresa, ese consentimiento, para que no haya engaño.

Por lo tanto, señor Presidente, no me parece que en esta materia sean válidos los temores aquí manifestados por algunos señores Senadores.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En votación la indicación renovada.

--(**Durante la votación**).--

El señor THAYER.- Señor Presidente, me pronunciaré por el rechazo sólo por entender la expresión "consentimiento expreso" como una formalidad que va en contra de la práctica del mercado, donde el consentimiento es normalmente tácito cada vez que el bien que se compra no se lo puede llevar regularmente el adquirente.

Por eso, voto que no.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Me indican que Su Señoría estaría pareado con el Senador señor Calderón.

El señor THAYER.- Señor Presidente, ese compromiso lo adopté para el día de ayer. Me lo pidió específicamente el señor Senador y a contar de las 5 de la tarde.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Conforme, Su Señoría.

La señora CARRERA.- No fui informada exactamente de los términos en que se llevó a cabo el pareo, señor Senador, por lo que le ruego que me excuse.

El señor URENDA.- Señor Presidente, voy a votar en contra de la indicación, por las razones que aquí se han expuesto, dejando, sí, constancia de que noto que en el proyecto no hay sanción alguna para el atraso injustificado o grave

DISCUSIÓN SALA

en la entrega de un producto.

Creo que la forma más adecuada de salvar lo anterior sin alterar todo el sistema moderno de compra habría sido establecer de manera concreta una sanción para los casos en que el atraso sea grave y afecte los intereses del consumidor.

Voto que no.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación renovada Nº 40 (14 votos contra 10 y 3 pareos).

Votaron por la negativa los señores Feliú, Fernández, Hamilton, Larraín, Larre, Letelier, Martín, Mc-Intyre, Otero, Pérez, Prat, Siebert, Thayer y Urenda.

Votaron por la afirmativa los señores Carrera, Díaz, Errázuriz, Gazmuri, Hormazábal, Horvath, Núñez, Ominami, Ruiz (don José) y Zaldívar (don Andrés).

No votaron, por estar pareados, los señores Alessandri, Díez y Huerta.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Indicación Nº 41, renovada por los Honorables señores Ominami, Lavandero, Carrera, Hormazábal, Ruiz-Eskide, Calderón, Ruiz (don José), Núñez, Gazmuri y Sule, que tiene por objeto agregar, a continuación del artículo 10, el siguiente, nuevo:

"Los fabricantes y los importadores, en su caso, deberán asegurar y responder del suministro oportuno de componentes y piezas de repuesto, así como del servicio de reparación, durante el tiempo en que los productos se fabriquen, importen o distribuyan y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos."

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la mayoría de la Comisión rechazó la indicación, porque es irreal. Ella parte del supuesto de que todos los bienes que se venden tienen un costo que permite, como dice su texto, "asegurar y responder del suministro oportuno de componentes y piezas de repuesto". En el mercado hay productos de un valor muy bajo y cuya durabilidad, por lo mismo, también es baja. Esa clase de bienes, cuyo costo permite a muchas personas acceder a ellos, no puede tener el tipo de garantías que aquí se exige.

El señor Director del SERNAC manifestó en la Comisión que se habían planteado problemas en relación con estos casos. Sin embargo, la ley no puede abarcar todas las situaciones que se presenten, porque el mercado se va a rigidizar de tal manera que será imposible que las personas accedan a determinados bienes.

Hay máquinas lavadoras y otros artefactos cuyo valor permite a muchas personas adquirirlos; sin embargo, él no puede comprender lo que esto significa: la mejor lavadora, la mejor juguera, etcétera.

DISCUSIÓN SALA

En Estados Unidos es posible comprar una juguera por dos dólares. A lo mejor va a durar un mes. Pero no es dable pretender que, a ese precio, después se suministren obligatoriamente componentes y piezas de repuesto.

Por eso, creo que la indicación es del todo contraria a los intereses generales de la comunidad. Naturalmente, si se compra un bien de gran valor y cuyos repuestos deben importarse, podrá exigirse lo que en aquélla se señala, lo cual queda comprendido en la norma general del artículo 7º del proyecto y entregado al criterio de un juez que ponderará todos estos elementos. Pero establecer dicha obligación me parece irreal y contrario a los intereses generales de la ciudadanía.

He dicho.

El señor PRAT.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor PRAT.- Señor Presidente, comparto lo expresado por la señora Senadora que me antecedió en el uso de la palabra. Sin embargo, la indicación se refiere a la acción de fabricantes e importadores, quienes no están comprendidos en la iniciativa. Éste es un proyecto relativo a los derechos del consumidor, que, conforme a las definiciones de los primeros artículos, alude a los actos entre el comercio y el consumidor habitual, y no incorpora a quienes hace referencia la indicación, esto es, a fabricantes e importadores.

Por lo tanto, aparte las razones sobre la necesaria flexibilidad comercial señaladas por la señora Senadora, también hay que poner atención al hecho de que la indicación alude a sujetos no comprendidos en el ámbito del proyecto.

El señor GAZMURI.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, en nombre de la flexibilidad del mercado se está introduciendo la idea de mercados extraordinariamente imperfectos, perversos o pervertidos, que es, por lo demás, la forma en que no funcionan los buenos mercados.

La indicación pretende algo muy simple: que respecto de bienes que necesitan ser reparados exista la certeza del suministro de partes y piezas para que puedan seguir en funcionamiento. No es el caso de la juguera de dos dólares que mencionó la Senadora señora Feliú, porque los bienes perecibles carecen de repuesto. Al comprar un lápiz como el que tengo en mi mano, que dispone de repuesto, importador y vendedor deben asegurar que este bien pueda funcionar; lo mismo ocurre con un automóvil, que necesita repuestos.

Por lo tanto, estamos exigiendo algo que un mercado normal y una empresa eficiente generalmente hacen. En Chile, en lo que respecta a la industria automotriz, no existe empresa eficiente alguna que carezca de un buen servicio de repuestos; de lo contrario, no venderían. Lo que ocurre es que hay empresas o servicios que no hacen estas cosas elementales, que no fortalecen el mercado y perjudican a los consumidores.

DISCUSIÓN SALA

El proyecto está afirmando cuestiones obvias del funcionamiento de un buen mercado. Por lo tanto, no acepto el argumento de que aquí estamos inflexibilizando, haciendo cuestiones anacrónicas. Nuestro propósito es que el mercado funcione como debe hacerlo; castigar las malas prácticas que ocurren en los mercados todos los días en países como el nuestro, y defender a los consumidores, quienes normalmente son más débiles que las empresas que quieren distorsionar aquéllos.

Ése es todo el asunto. Y se arma un argumento tautológico. Pero señalar que la indicación en debate impedirá que se vendan bienes fungibles carece de sentido, porque éstos tienen otro mercado. Obviamente, a ningún producto que dura un mes se le añade una línea de repuestos y de servicio, y, por lo tanto, no hay por qué exigírsela al proveedor.

Creo que se argumenta con mucha impropiedad desde el punto de vista de una pretendida modernidad. Se trata sólo de instituir cuestiones elementales. ¿Por qué la ley en proyecto debe establecerlas? Porque tenemos la experiencia de que ellas todavía no se cumplen en mercados imperfectos como el chileno. En consecuencia, resultan fundamentales para defender a los consumidores.

El señor NÚÑEZ (Vicepresidente).- Entiendo que se han dado todos los argumentos respecto a los alcances de la indicación.

En votación la indicación renovada Nº 41.

--(Durante la votación).

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, he sostenido reiteradamente que este tipo de disposiciones rigidizará el mercado. Aquí se ha dicho que no será así, y se señala como ejemplo la venta de automóviles. Efectivamente, en ella hay servicio de reparación, etcétera. Pero el automóvil tiene un valor muy alto, lo que no ocurre con todos los bienes que se transan en el mercado.

¿Qué dice el texto de la indicación? "Los fabricantes y los importadores, en su caso, deberán asegurar y responder del suministro oportuno de componentes y piezas de repuesto, así como del servicio de reparación,"... Eso es válido para toda la línea blanca, cualquiera que sea su costo, que no es el de un vehículo.

Entonces, ¿cómo puede defenderse al consumidor para evitar lo que el Senador señor Gazmuri ha planteado como malas prácticas? Con normas de carácter genérico que tomen en consideración el valor del bien, las condiciones de compra, etcétera, y entregando a un tribunal la apreciación de estos elementos.

En consecuencia, si se compra un bien que razonablemente durará un mes, no se puede exigir que se responda por los repuestos o por el servicio de atención. Pero el juez deberá ponderarlo.

Todas estas disposiciones establecidas sin apellido, sin determinar la magnitud, el monto, en fin --como la indicación anterior, relativa a las tarjetas de crédito--, sí rigidizan el mercado, porque se aplican a situaciones que no fueron previstas y ni siquiera imaginadas por los legisladores cuando las consignaron.

Por eso, reitero que es necesario consagrar figuras

DISCUSIÓN SALA

genéricas y que los jueces ponderen, atendidos la situación, el valor del bien, etcétera.

Además, tal como se ha planteado, la indicación debió haberse declarado inadmisibile, porque esta disposición no se aplica respecto de los fabricantes y los importadores, en su caso, cuyas operaciones no se regirán por la ley en proyecto, porque no serán mercantiles para el proveedor ni civiles para el adquirente.

En consecuencia, señor Presidente, hago presente que la indicación es inadmisibile y, además, muy inconveniente, por lo cual voto en contra.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, vuelvo a expresar mi extrañeza, porque distinguidos señores Senadores están tratando de despojar al proyecto de los pocos elementos que pueden servir para evitar abusos y para dar al consumidor chileno un elemento de protección. "¡Ah," --se dirá-- "es que eso es estatismo, atenta contra la libertad!"

¡Por favor!

Cuando los empresarios se ven afectados por una crisis internacional que altera el precio del dólar, piden la intervención del Estado; cuando los agricultores se ven afectados por una sequía, piden la intervención del Estado; cuando grandes banqueros tienen crisis, piden la intervención del Estado. Y en esos momentos a ninguno de mis Honorables colegas de la Oposición se le ocurre hablar de la libertad. ¡A ninguno! Ninguno hace todas estas declamaciones de que estamos rigidizando o impidiendo el mercado. Pero cuando se trata de proteger al humilde o al poderoso consumidor chileno, los diagnósticos son distintos.

Se dice, por ejemplo: "Se afectará a quienes venden productos desechables". Pero basta que les coloquen "Desechables". Conozco mercadería que se vende así. Por ejemplo, hay grandes empresas en Taiwán y Singapur que, por estrategias de marketing, venden productos baratos a un público que está informado adecuadamente y, por tanto, sabe que son de una duración limitada.

La mayoría de los casos se resuelve disponiendo que el fabricante o el importador rotule los productos de tipo desechable. Yo estoy dispuesto a comprarlos; porque es bueno, como parte del sistema, que exista este tipo de mercaderías. Sin embargo, no acepto que se engañe a la gente con un artículo que no tiene durabilidad ni condiciones de calidad necesarias.

Señores Senadores, tales normas, como otras, son imperfectas. Pero estamos avanzando en un área para evitar los abusos que todos los chilenos conocemos.

Insisto: yo estimulo el desarrollo de las actividades del comercio; creo importante que se venda una serie de productos novedosos, y considero relevante usar nuevas y modernas técnicas de marketing y venta. Sí. Pero, además, me parece que debemos dar al consumidor elementos de información suficientes para que no se produzcan injusticias.

No hay Senador ni Diputado que no haya recibido denuncias de consumidores modestos en relación a abusos en esta materia.

DISCUSIÓN SALA

Sin embargo, cuando llega el momento de votar, la cosa se diluye.

Éste es un proyecto donde, además, se da un rotundo mentís a quienes dicen que los políticos "andamos en otra". ¡No! Esto tiene que ver con las millones de operaciones diarias que personas de todas las creencias, partidos políticos, etcétera, realizan en Chile. Esta iniciativa afecta a todos.

Entonces, Honorables colegas, por qué no hacemos lo mínimo: obligar al productor a que coloque, en los artículos que vende, un rótulo que diga que se trata de un bien de duración limitada o desechable, no sólo por el costo, sino por un montón de otras características.

Por lo tanto, modestamente, creo que esta indicación renovada no afecta ninguna libertad y ayuda a la honestidad en los negocios, así como al avance en estas materias.

Voto que sí.

El señor HORVATH.- Señor Presidente, esta indicación aumenta la responsabilidad de los proveedores; beneficia a los buenos y serios proveedores, y evita el consumismo per se.

Voto favorablemente.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, aquí se hacen aseveraciones muy terminantes para fundamentar el voto, pero, en realidad, no tienen mucho que ver con lo que se está tratando.

Al escuchar lo que acaba de señalar un señor Senador, yo me pregunto: cuando una sequía afecta a miles de campesinos y pequeños agricultores que están con un problema de subsistencia, ¿es irracional pedir que intervenga el Estado?, ¿es esto un atentado contra la libertad?

Me sorprenden declaraciones de tal naturaleza. Acepto que se pueda estar en contra de esa solicitud de intervención (y así entiendo las palabras que se han pronunciado); pero ello nada tiene que ver con lo que estamos votando.

A las situaciones de excepción y emergencia, obviamente se les aplican normas de excepción y emergencia. Sin embargo, aquí estamos hablando de un régimen normal.

Todos compartimos la necesidad de defender a los consumidores contra los abusos más evidentes que se cometen. Ése es el sentido del proyecto y por eso, en general, hemos ido avanzando en él. Pero no partimos de la base de que todos los consumidores son incapaces o ignorantes, y todos los comerciantes y proveedores, abusadores o ladrones. Hay extremos en esa posición.

Por ello, hay que mantener los principios centrales. Y eso me hace pensar que esta indicación es innecesaria.

Voto en contra.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, por poca experiencia que exista en esta materia, alguna se tiene con la adquisición de productos un tanto más complicados. Cada una de sus partes no es fabricada por la misma industria, pues se trata de una recopilación, de un conjunto de piezas. Y mantener los

DISCUSIÓN SALA

repuestos es bastante difícil. Pero la responsabilidad debe ser asumida por las industrias. Y, por lo que uno ve, ellas están preocupadas de los repuestos.

Voto a favor.

El señor OTERO.- El señor OTERO.- Señor Presidente, la indicación plantea un dilema bastante serio. Lo digo, porque la filosofía que puede existir detrás de esta norma me parece atendible respecto de ciertos productos y de determinadas circunstancias.

No me cabe duda alguna de que cuando se internan al país productos para distribución masiva que requieren de repuestos y mantención, el importador debe asegurar a los consumidores que contarán con servicio técnico y repuestos. De lo contrario, los clientes se encontrarán con un producto que puede durar muchos años, pero que cuando falle o falte un repuesto le significará perder la inversión.

No quiero ser majadero, pero insisto en que, desgraciadamente, el texto de la indicación no refleja el pensamiento ni la intención que hay detrás de ella, ni se limita a aquello que pretende subsanar, sino que generaliza y esto la hace inaceptable.

Considero que el Supremo Gobierno, en una eventual Comisión Mixta o a través de un veto aditivo, puede perfectamente formular proposiciones que nos permitan acoger algunas ideas que estimamos lógicas y justas. Pero, por la forma genérica en que está redactado el precepto, creará mayores problemas que los que en este momento procuramos solucionar.

Coincido en la necesidad de exigir cierta responsabilidad en la importación y distribución de productos, a fin de que el consumidor no quede inerte ante la falta de un repuesto. Pero también concuerdo con la Senadora señora Feliú, quien decía: "Esto no puede ser general para todo, tanto para lo que vale 100 pesos como para lo que cuesta 50 millones de pesos". Porque la disposición tampoco precisa si se refiere a productos nuevos, de reciente ingreso al mercado, y, por la manera en que está concebida, se puede aplicar a cualquier artículo, incluso a un auto del año 30.

Lo expuesto me impide votar favorablemente esta indicación renovada. Lamento tener que pronunciarme así. Lo hago para evitar un mal mayor, no porque desconozca que hay una necesidad que debió estar incluida en este proyecto de ley y que, desafortunadamente, no podrá contemplarse.

Voto que no.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, la finalidad de esta indicación es clara. Sin embargo, cabe preguntarse si el efecto que producirá en la realidad será favorable o perjudicial para el consumidor. Tal como está redactada, significa que todo importador, de cualquier cosa --por ejemplo de una radio a pilas--, tendrá que garantizar reparación y repuestos.

A menudo, cuando existe un proveedor principal que cobra un precio monopólico, superior al real, surge la competencia, que aparece y desaparece precisamente para cerrar esa brecha.

En caso de aprobarse la indicación, en la práctica

DISCUSIÓN SALA

nadie que pretenda permanecer indefinidamente en el mercado podrá importar o fabricar un producto, por el riesgo de posibles demandas. Esto plantea una interrogante. Por ejemplo, un productor de zapatos no tiene por qué preocuparse de repararlos, puesto que hay otra industria que se dedica a esa reparación. No obstante, según esta norma, quien instale una fábrica de zapatos habrá de proveer también el servicio para la reparación de los mismos. ¿Dónde estará la sede de dicho servicio? ¿En todo el territorio nacional? Y si la fábrica se halla en Punta Arenas, ¿habrá de garantizarse la reparación de los zapatos en Arica? La indicación no lo especifica. Aunque su objetivo es claro, no se previeron los problemas que puede implicar su aplicación generalizada.

Además, es menester preguntarse cuál es el costo que involucra la disposición. Porque nada es gratis. Si uno pudiera proteger al consumidor en forma gratuita, obviamente todos pediríamos para él un resguardo total y absoluto. En tal caso, estableceríamos no sólo que el importador o fabricante habrá de proveer los componentes. Agregaríamos que éstos tendrían que ser originales y de óptima calidad, y que la reparación debería dejar el bien en el mismo estado en que se encontraba cuando estaba nuevo.

El señor Ministro sabe muy bien que todo esto tiene un costo. En consecuencia, la disposición significaría permitir la subsistencia sólo de algunos productores e importadores. Y si se aplicara en forma estricta, los pequeños y medianos empresarios de la importación y producción tenderían a desaparecer, por el gigantesco riesgo a que estarían sujetos.

Por otro lado, algunos importadores no saben si seguirán con su negocio en dos años más. Y el nuevo empresario que está analizando si entra o no a la industria de importación, no lo hará, en definitiva, al tomar conocimiento de que al internar la primera partida tendrá que garantizarles a los consumidores las reparaciones y repuestos.

Puedo señalar que la contrapartida de la indicación, donde se contemplan reglas muy difíciles --que sólo están en condiciones de satisfacer y garantizar las grandes empresas, que tienen certeza de mantenerse siempre en el mercado--, es que la pequeña y mediana empresas, simplemente, no tendrán oportunidad de nacer. Porque cuando se constituye una empresa con el objeto de producir o importar, uno de los más grandes elementos negativos que tiene es el riesgo de no saber si sobrevivirá o no. Las estadísticas indican que de cada 10 empresas que nacen, únicamente 2 llegan a los 5 años de operación.

Tal vez la consecuencia de esta norma será que habrá un solo productor, un solo importador; es decir, finalmente terminarán siendo monopolios. Y como serán monopolios no cobrarán el precio que indica la competencia, sino el que deseen, y en definitiva tendremos un consumidor que efectivamente contará con garantía, si se cumple la disposición legal de proporcionarle repuesto y reparación, pero que habrá de pagar dos o tres veces más que lo que debería haber pagado.

Quizá ese consumidor prefiera pagar la tercera parte. Ése es el dilema que todos enfrentamos cuando vamos a comprar un repuesto.

DISCUSIÓN SALA

El repuesto original vale 100, pero el producido en Corea, que al parecer es igual, vale 10. Uno puede decidir comprar el de 10.

Ahora, ¿quién importará los repuestos? ¿Quién garantizará la seguridad, calidad y reparación en esta materia? Reitero: nada de esto es gratis. Por consiguiente, no crearemos riqueza con esta disposición. Lo que haremos será establecer más costos para la producción y distribución de los servicios y bienes. En consecuencia, estaremos subiendo los precios. Esto es un primer efecto negativo sobre el consumidor, al que nadie se ha referido.

Asimismo, lo que lograremos con esta norma será limitar extraordinariamente el ingreso a la industria de nuevos productores o importadores. Probablemente condenaremos a muerte a todo importador o productor de tamaño mediano y pequeño. Y a lo mejor llegamos a una estructura monopólica a través de la ley de protección al consumidor.

Nada perjudica más al consumidor que una industria monopólica: cuando no hay acceso, cuando no hay libertad de entrada, cuando no se puede contrarrestar y desafiar la fuerza de un productor que se halla en una posición preponderante. Lo esencial no es lo preponderante que sea cierto productor o industria --después de todo, los más eficientes terminan siendo preponderantes--, sino el saber si habrá acceso o no a competir con ese productor si las condiciones del mercado muestran rentas monopólicas.

Señor Presidente, pienso que con esta indicación aparentemente estamos satisfaciendo al consumidor. Sé que en un foro de televisión es más fácil defender lo obvio y evidente que el efecto que se produce con el transcurso del tiempo, que la gente quizás no comprenda. Pero estimo que, dados los términos en que se encuentra redactada la indicación, implicará un entrabamiento generalizado de las actividades de producción e importación y, en consecuencia, a la larga perjudicará al consumidor. Podría haberse restringido a condiciones más especiales, o haber contemplado mayor valor agregado que una simple enumeración de todos los listados.

Por las razones expuestas, voto en contra.

El señor PRAT.- Señor Presidente, tengo fundamentos de distinto orden para respaldar mi votación acerca de esta indicación.

En primer lugar está el de carácter económico. La indicación impone un nivel de calidad de servicio al que tal vez la gente no quiera acceder, porque naturalmente tiene un costo. El hecho de obligar a transar bienes con seguridad de servicio y repuestos por determinado tiempo, significa imponer por ley un nivel de calidad. Eso --repito-- tiene un costo y puede que las partes, de común acuerdo, decidan no pagarlo, pudiendo, en cambio, beneficiarse adquiriendo mayor cantidad de bienes o productos que de otra manera no tendrían posibilidad de comprar.

En segundo término --repito--, hay un problema tocante al ámbito de la ley en proyecto, que se refiere a los derechos del consumidor y que está diseñada para que las discrepancias y litigios se resuelvan en el juzgado de policía local en forma expedita y fácil. Y, para ello,

DISCUSIÓN SALA

es esencial que el consumidor afectado sepa a quien demandar; vale decir, al que le vendió el bien. Aquí se alude a importadores y a fabricantes que el consumidor no conoce, puesto que él compró el bien en una tienda determinada. Por lo tanto, el sujeto comprendido en el marco regulatorio de la iniciativa no es en ningún caso ni el fabricante ni el importador y, en consecuencia, el texto que se propone no dice relación con la futura ley.

Por ese motivo, y por la razón económica anteriormente señalada, voto en contra.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, estamos frente a una dificultad muy seria: sostenemos un debate teórico sobre problemas netamente prácticos.

De acuerdo con las declaraciones --algunas muy acaloradas-- formuladas para demostrar la torpeza de este tipo de indicaciones, se desprende el desinterés en despachar este proyecto. La iniciativa original ya fue disminuida sustancialmente en la Comisión y ahora se está haciendo un nuevo cercenamiento.

Creo que debemos definir si realmente hay voluntad o no de proteger al consumidor.

Cuando se planteó en su oportunidad que hay personas que en ciertos casos defienden el rol del Estado y en otros no, no fue sólo por un problema de emergencia. Hay una defensa permanente de la necesidad de que el Estado intervenga en áreas como la agricultura, porque sabemos que en otros países está subsidiada. Por lo tanto, se requiere que el Estado chileno también la proteja de alguna manera. Es evidente que, cuando se daña una actividad tan importante como ésta, no solamente se perjudica a los empresarios, sino además a los trabajadores, e incluso a la propia comunidad.

Pero no cabe duda de que hay una contradicción entre el modelo económico que rige en el país y la defensa de determinados privilegios.

Quiero señalar también, a raíz del debate sobre la redacción de muchas normas del proyecto, que si no se está de acuerdo en esa materia, con voluntad, y por la unanimidad de la Sala, puede ser modificada. Entonces, no argumentemos sobre esa base.

Aquí se están oponiendo a una disposición que protege a la gente más modesta y que, obviamente, perjudica a algunos empresarios. Quiero insistir en este punto. Los empresarios serios y honestos que importen, por ejemplo, artefactos o vehículos, se preocuparán de ofrecerlos con repuestos y servicio de reparación. No es razonable que una persona que importa uno ó 10 pares de zapatos deba instalar zapaterías remendonas. Me parece ridículo el planteamiento de un señor Senador --que además es un importante empresario-- en el sentido de que cada vez que se importen zapatos estas normas obligan a poner zapaterías remendonas a lo largo de todo el país. Creo que eso es caer --repito-- en el ridículo.

Debemos actuar con más sentido común. Ningún cuerpo legal en este país es tan claro como para no provocar conflictos. Si lo

DISCUSIÓN SALA

hubiera los abogados no serían necesarios. Todas las leyes originan interpretaciones y, por eso, tienen trabajo los abogados y los jueces. Entonces, no podemos pretender despachar una normativa que sea una maravilla. Las leyes se hacen, se corrigen y se mejoran con el tiempo.

Aquí se está tratando de elaborar una legislación que dé mayor protección que la actual a un grupo importante de personas que no tienen otra defensa --ni medios para protegerse, incluso, en forma individual--, ya que les permite organizarse para una defensa colectiva.

Creo que aquí ha faltado interés y voluntad política para entregar a la gente modesta de este país las herramientas para defenderse, no de los buenos empresarios o comerciantes, sino de aquellos abusadores que, con maldad, dolo y mala fe, atentan contra sus derechos.

Por lo tanto, rechazo categóricamente muchas de las expresiones vertidas en la Sala, y apruebo la indicación.

El señor URENDA.- Señor Presidente, no obstante el buen propósito que pueda haber inspirado esta indicación, en la práctica, por su extraordinaria amplitud, por comprender las situaciones más variadas -- tal como lo señalaron los Senadores señores Piñera y Prat, puede ser contraproducente al facilitar los monopolios-- y, además, por establecer responsabilidades a quienes no les corresponden, no resulta posible aplicarla.

Sin embargo, debo agregar que parte del riesgo que aquí se desea cubrir de hecho se encuentra salvaguardado en el proyecto con lo relativo a la publicidad engañosa. Porque debemos suponer que el consumidor está inducido en gran parte por la propaganda y en ella se encuentra implícita la idea de poder responder con repuestos y servicios. En consecuencia, por esa vía indirecta pueden perfectamente salvarse los problemas que, con razón, preocupan a los Honorables colegas de la Concertación.

En los términos en que se halla redactada la indicación se cubre todo. Y podría exigírsele a un vendedor el absurdo de que relojes de imitación de un Patek Philippe, que se venden en 10 ó 20 dólares, tengan repuestos; o que sea necesario, para cada producto, crear en Chile una organización nacional que suministre repuestos y servicios. Por ello, resulta imposible su aplicación.

Respecto de los productos de mayor importancia, existe esa protección indirecta derivada de la ley. Uno de los elementos que las personas consideran para adquirir un bien --por ejemplo, un vehículo-- es la red de servicios de distribuidores y de repuestos que ofrece la respectiva empresa. Y, al margen del efecto mismo de la competencia, si no se cumple con lo prometido, hay disposiciones en la ley que permiten sancionar conductas indebidas.

Por lo tanto, no puedo sino rechazar la indicación, dejando constancia de las situaciones a que aludí.

Voto que no.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, intervendré brevemente para justificar las razones por las cuales estoy en contra de la indicación renovada,

DISCUSIÓN SALA

así como en la votación anterior manifesté los motivos por los cuales estuve a favor.

Este tipo de indicación, en opinión del Senador que habla, perjudica a los más pobres; beneficia, sin embargo, a los más ricos; encarece el costo de los productos, pues tendrían plena garantía, pero que gustosos pagarán las personas de mayores recursos, mientras que los más pobres no podrán acceder a ellos por su elevado valor.

En segundo lugar, el cimiento de esta normativa debe ser el respeto a la libertad, para que los ciudadanos puedan elegir en base a una buena información.

En el fondo, lo que la ley debe buscar es una democracia económica efectiva, al igual que todos deseamos una democracia política también efectiva. Pero en el caso de una democracia política nadie pide garantías a las decisiones que toma el pueblo. Éste elige, y se puede equivocar. Lo mismo debe ocurrir, en consecuencia --y así sucede--, en una democracia económica.

En tercer lugar, la indicación demuestra que no se conoce bien cómo opera el mercado. Es necesario que en éste existan bienes mejores y peores; bienes con más y con menos garantías, y, por tanto, de mayor o menor precio. Es el consumidor quien debe tener buena información para que, en el ejercicio de su libertad, pueda optar y correr el riesgo de su decisión.

En mi opinión, este tipo de indicaciones y su contenido constituyen resabios socialistas, controlistas, del ayer. En verdad, lo que se busca con ellas es suplantar la voluntad de las personas para elegir, para resolver; no se las deja tomar las decisiones adecuadas, con transparencia en la información.

Constituye realmente un hecho increíble que se pretenda que quienes se están iniciando en una actividad no puedan decir: "Estoy importando o vendiendo estas mercaderías y no doy más información --porque no la tengo--, ni más garantías --porque no puedo-- que las que usted tiene, señor, cuando resuelve comprar. Y cuando resuelva comprar correrá el riesgo de que lo adquirido le guste o no le guste. Por mi parte, no sé si puedo o no puedo garantizarle determinada duración del producto o la distribución de los repuestos."

Ello significa no entender, por ejemplo, que los dueños de las marcas importantes cambian de distribuidores. Y de repente puede suceder que una marca dejó ya de ser representada por determinada empresa, con lo cual ésta ya no tiene ni siquiera acceso a los repuestos, y no puede proveerlos. Ésos son riesgos que existen dentro del mercado. Y las razones para tal cambio pueden ser, precisamente, que el abastecimiento de repuestos era demasiado grande, o demasiado chico, o que la empresa vendía mucho, o que vendía poco.

Son, pues, riesgos que asumen los consumidores en una economía social de mercado, que, como digo, debemos entenderla de manera muy similar a una democracia política. La libertad de elegir lo bueno o

DISCUSIÓN SALA

lo malo la ejerce la persona de acuerdo con su criterio. Y con ese criterio se puede equivocar y elegir un mal gobierno. Pero existe la alternancia en el poder, de modo que también puede cambiar ese gobierno. Pues bien, lo mismo ocurre en el caso de la economía. Y no es posible entender que la ley debe obligar a que todos los gobiernos sean buenos, porque además el atribuir tal cualidad a uno o a otro es subjetivo.

Por las razones dadas, voto en contra de la indicación, estimando que el propósito de la ley en proyecto debe ser beneficiar al consumidor en el sentido de que pueda contar con la información adecuada para que, en el ejercicio de su libertad, pueda siempre elegir lo mejor, aun cuando uno pueda estimar que no es lo más acertado. Pero ello no nos autoriza para imponerle, por la vía de la ley, lo que nosotros creemos que para él es mejor --con lo cual pudiera no estar de acuerdo--, porque eso significaría violentar la libertad de los individuos, y los Parlamentarios no tenemos ese derecho.

He dicho.

--Se rechaza la indicación renovada (15 votos contra 11 y 5 pareos).

Votaron por la negativa los señores Errázuriz, Feliú, Fernández, Larraín, Larre, Letelier, Martín, Otero, Pérez, Piñera, Prat, Siebert, Thayer, Urenda y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la afirmativa los señores Carrera, Díaz, Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Horvath, Matta, Mc-Intyre, Núñez, Ominami y Ruiz (don José).

No votaron, por estar pareados, los señores Alessandri, Huerta, Muñoz Barra, Romero y Valdés.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, hay otra indicación renovada por los Honorables señores Ominami, Lavandero, Carrera, Hormazábal, Ruiz-Esquide, Calderón, Gazmuri, Ruiz de Giorgio, Núñez y Sule. Es la número 42, y tiene por objeto agregar, a continuación del artículo 10, el siguiente nuevo:

"Sin perjuicio de las resoluciones que dicten los tribunales en uso de sus atribuciones, las empresas que proporcionen informaciones o referencias comerciales procederán a eliminar de sus registros la constancia de obligaciones morosas o impagas cuando el deudor acredite ante ellas el pago de dichas obligaciones con la sola exhibición del documento comercial de que se trate o de recibo otorgado por el acreedor, quedando en poder de la empresa fotocopia autenticada ante Notario de los documentos señalados.

"Si con posterioridad a la notificación de la resolución judicial respectiva o a la entrega de las fotocopias que acrediten el pago, las empresas referidas en el inciso anterior proporcionaren constancias en que aparezca el no pago o morosidad como registro histórico, incurrirán en infracción a la presente ley y serán responsables de todo perjuicio directo o indirecto que se cause al afectado, con expresa inclusión del daño moral que el tribunal siempre regulará."

El señor VALDÉS (Presidente).- En discusión la indicación renovada.

DISCUSIÓN SALA

Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, este debate ya lo tuvimos cuando tratamos una moción presentada por el Senador señor Cantuarias sobre la privacidad de las personas en cuyo Título II venía una disposición que hoy se está tramitando y discutiendo en la Cámara de Diputados.

En lo personal, a pesar de entender el objetivo que persigue la disposición propuesta, estimo que es realmente peligrosa. Porque el sentido de los sistemas de información comercial acerca de la conducta que una persona o una sociedad ha tenido en el cumplimiento de sus obligaciones patrimoniales, es que el acreedor o quien va a dar un crédito conozca la historia de esa persona o empresa. Porque no basta con que éstas hayan pagado. Uno puede haber tenido problemas, y haber pagado 10 veces una deuda. Y haber sido reiterativo en no pagar. Supongamos que, en un momento dado, inicio nuevos negocios, pago mi deuda, me voy al registro de antecedentes comerciales, y le pido: "Elimíneme toda mi historia". Acto seguido, acudo a una institución financiera y solicito un crédito. Me dicen: "Tráigame sus antecedentes comerciales". Pues bien, de acuerdo con la disposición, éstos tendrían que señalarme como un cumplidor con cero faltas en mi hoja. ¿Y a qué conduce todo esto? A que el acreedor, la institución financiera en este caso, deje de tener todo tipo de fe en esta clase de informes.

Distinto es que el acreedor o la institución financiera dejen constancia cuando el deudor ha rectificado sus errores o su incumplimiento. En tal caso --y es lo que ocurre normalmente--, la empresa a la que se solicita el crédito podrá decir: "Bueno, este señor hace diez años efectivamente tuvo un par de protestos, pero lleva diez años de buen cumplimiento". Y lo más probable es que le dé el crédito. Ahora, si esa persona ha tenido protestos o ha exhibido incumplimientos en forma reiterada, si ésa ha sido la tónica de su vida comercial, pese a haber pagado luego, por supuesto que yo no le concedería ningún crédito, salvo que me diera otro tipo de garantías.

Entonces, si bien entiendo el objetivo que persigue la indicación, la creo muy peligrosa, porque al eliminar la historia comercial de una persona rompe todo un sistema necesario para el buen funcionamiento del comercio y de las relaciones comerciales; la historia debe estar disponible.

Ahora, el que determinará si la historia la valora en un sentido o en otro será quien tome la decisión de otorgar el crédito. Pero --reitero-- la disposición en debate ordena eliminar la historia, y eso no puede ser. Es, incluso, contradictorio con lo que aprobó el Senado en el proyecto a que hice alusión, que está en la Cámara de Diputados. Porque el artículo 16 de esa iniciativa dice: "Toda persona tiene derecho a exigir a quien sea responsable de un banco" (se refiere a este tipo de entidades) "que se dedique en forma pública, privada o comercial, al procesamiento automatizado de datos personales, la entrega de toda la información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y personas o entes a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

DISCUSIÓN SALA

"En caso de que los datos sean inexactos, incompletos, equívocos o atrasados, y así se acredite con antecedentes fidedignos, tendrá derecho a que se rectifiquen, completen," etcétera. Es decir, es contradictoria una cosa con la otra, porque los bancos también tienen secciones que estudian el otorgamiento de este tipo de beneficios.

Distinto sería si tratáramos de expresar el sentido de la indicación y la redactáramos de una manera distinta. Así, podríamos establecer que, a pedido de los interesados, las empresas que proporcionen información o referencias comerciales incorporarán en sus registros las constancias de pago o extinción de obligaciones morosas o impagas, cuando así sea resuelto por sentencia judicial en el procedimiento respectivo, o cuando, a plena satisfacción, acrediten ante ellas, con los documentos correspondientes, alguna de las circunstancias, quedando en poder de la empresa requerida la documentación de respaldo.

Eso es lo lógico: que sea exigible a las empresas que proporcionan este tipo de información hacer las anotaciones correspondientes en las cuales se deje constancia del cumplimiento de las obligaciones contraídas, aun cuando ello aconteciera fuera de plazo o en un momento cualquiera. De este modo las personas podrían limpiar sus antecedentes comerciales.

Este tema ha sido sumamente discutido durante muchos años en el país: primero, con el boletín comercial; ahora, con este tipo de empresas, y con los bancos. Por lo tanto, desde ya y considerando la indicación tal como se nos presenta, no me atrevería a darle mi aprobación, pues, aunque comprendo su sentido, creo que debería orientarse en esta otra dirección.

He dicho.

El señor OTERO.- Señor Presidente, hago mía, en todas sus partes, la exposición efectuada por el Senador señor Zaldívar.

Debo recordar que el Senado aprobó esta materia en el mes de octubre del año 1995, enviándose a la Cámara de Diputados el oficio Nº 9093, relativo al proyecto sobre privacidad de las personas, y en éste, exactamente en su artículo 8º, se señala: " Toda persona tiene derecho a exigir a quien se dedique en forma privada o comercial al procesamiento informático de datos personales la entrega de toda la información que tenga a su respecto.

"En caso de que los datos sean inexactos, incompletos, equívocos o atrasados, y así se acredite con antecedentes fidedignos, tendrá derecho a que se rectifiquen, completen, aclaren o actualicen.

"Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá, además, exigir que se supriman tales antecedentes, en caso de que estuvieren caducos o hubieren sido recogidos, conservados, utilizados, transmitidos o divulgados, fuera de los casos autorizados en la ley. Igual exigencia podrá hacerse en los casos en que, tratándose de datos proporcionados

DISCUSIÓN SALA

voluntariamente, no desee continuar figurando en el registro respectivo."

Esta misma iniciativa reglamenta en general la materia y establece las acciones e indemnizaciones pertinentes.

Quiero hacer presente al Senado que no podemos seguir repitiendo, en cada proyecto particular, materias que se encuentran consignadas en leyes de carácter general, pues a lo único que esto contribuye es, precisamente, a una imposibilidad de aplicar las leyes.

En estos momentos, los jueces desconocen cuáles son las leyes que se aplican. Fuera de eso, existen disposiciones contradictorias unas con otras, con relación a una misma materia. De modo que, en aras de una buena técnica legislativa, participo plenamente de la opinión del Senador señor Zaldívar. Y solicitaría al Senado rechazar esta indicación, pues se trata de un punto que no tiene relación con esta ley, sino con la vida y la privacidad de las personas, lo cual ya ha sido reglamentado por esta Corporación, en votación unánime, en una iniciativa que actualmente cumple su trámite constitucional en la Cámara de Diputados.

La señora CARRERA.- Señor Presidente, después de escuchar los antecedentes que se han entregado en la Sala, estimamos necesario retirar la indicación.

El señor VALDÉS (Presidente).- Muy bien, queda retirada, y termina el debate al respecto.

El señor LAGOS (Prosecretario).- A continuación, corresponde ocuparse en el artículo 11 del proyecto, consignado en el informe de la Comisión de Economía, la que lo aprobó por mayoría de votos (3 contra 2).

Por su parte, la de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento propone enmiendas a su texto. Dado que éstas son posteriores, corresponde tratarlas de inmediato. El informe de la Comisión de Economía sugiere sustituir por otro dicho artículo.

El señor VALDÉS (Presidente).- No vale la pena leerlo, señor Secretario, pues todos los señores Senadores tienen a la vista el informe de la Comisión de Economía.

El señor LAGOS (Prosecretario).- La Comisión de Constitución propone sustituir la letra a) de la norma en comento por la siguiente:

"a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplan."

El señor VALDÉS (Presidente).- En debate la proposición de la Comisión.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, como Presidente de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, deseo informar al Senado las razones de nuestro informe y las de las modificaciones planteadas.

La Sala acordó enviar ambos artículos al órgano técnico a fin de que hubiera una relación armónica frente a materias similares

DISCUSIÓN SALA

planteadas en un proyecto --aprobado por la Cámara de Diputados-- que modifica el artículo 1.709 del Código Civil y que figura en el boletín 1274-07.

En esa oportunidad, la Comisión escuchó a los señores Diputados y contó, además, con la asistencia del señor Director Nacional del SERNAC, quien se halla presente en el Hemiciclo. En tal sentido, acordó, por unanimidad, modificar la redacción de algunas letras del articulado para adecuarlas jurídicamente a un concepto y, al mismo tiempo, subsanó ciertos vacíos que no habían sido considerados en el texto aprobado primitivamente por la Comisión de Economía.

Deseo hacer presente que la primera observación --a propósito de ello, me permitiré formular una indicación a fin de que el Senado, si lo tiene a bien, la apruebe por unanimidad, para enmendar un error de transcripción que se deslizó en nuestro informe-- se refiere a que no se trata de que los contratos o las cláusulas sean inoponibles, pues, jurídicamente, la inoponibilidad es el efecto de un contrato frente a terceros que no han sido partes. Las cláusulas entre partes producen o no producen efectos; pero no son inoponibles. Las que sí los producen entre las partes pueden ser inoponibles frente a terceros.

Por lo tanto, en primer lugar, se debía precisar el efecto jurídico, y por ello se eliminó el concepto de inoponibilidad, porque se refiere a cláusulas que entre los contratantes no producirán efecto alguno, refiriéndose fundamentalmente a los contratos de adhesión.

Explicaré la primera proposición del organismo técnico, reseñada en la letra a), que establece: "a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato".

Para la Comisión resulta lógico que no es aceptable que produzca efecto jurídico, en un contrato de adhesión, una estipulación que otorga a una de las partes "la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplan."

Lo anterior, ¿por qué? Por cuanto, evidentemente, la finalidad de la iniciativa es proteger al consumidor. ¿Quién puede adjudicarse el derecho de dejar sin efecto unilateralmente el contrato en esas condiciones? Aquella persona que ha creído en la propaganda y, sobre todo, a la que se le dice: "Mire, reciba el producto. Si no le gusta, le devolveremos la plata", etcétera. Pero no sería aceptable que, en un contrato de adhesión, el ofertante se reservara el derecho de modificar libremente el contrato, o de suspender unilateralmente su ejecución.

La Comisión, por unanimidad, precisó un concepto que ya figuraba en el proyecto de la Comisión de Economía.

La letra b) también dejó sin valor jurídico a aquellas cláusulas que establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada

DISCUSIÓN SALA

caso y estén consignadas por separado en forma específica.

Un ejemplo típico de lo anterior se da en los contratos de arrendamiento de autos, donde el arrendador ofrece seguros adicionales para el vehículo, el conductor y sus acompañantes. Pero es el arrendatario el que acepta o no acepta esos servicios adicionales, y para ello debe expresar su voluntad de aceptar o rechazar estas prestaciones suplementarias al arrendamiento del automóvil. La aceptación conlleva un pago adicional. Esta norma también fue precisada por la unanimidad de la Comisión.

La letra c) resta valor jurídico a las cláusulas que "pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables", lo cual no requiere de explicación.

El señor MC-INTYRE.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor OTERO.- Con la venia de la Mesa, no tengo inconveniente, señor Presidente.

El señor MC-INTYRE.- Al leer la letra c), da la impresión de que solamente se refiere a errores administrativos, al decir que "los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos". Tal vez debiera referirse también a bienes y servicios.

Me parece que la redacción no quedó correcta.

El señor OTERO.- Nuestra Comisión en esa materia no modificó lo propuesto por la de Economía, porque en nuestra opinión, el texto aprobado por ella resulta claro.

¿De qué se trata? De que no se le puedan hacer recargos al consumidor por errores en los cobros o en la tramitación, propios de quien está ofertando. Por eso se dice "cuando ellos no le sean imputables". ¿A quién? Al consumidor. Ése es el alcance. En realidad es materia de incumbencia de la Comisión de Economía. La de Constitución estimó que estaba bien la redacción y no hizo ningún cambio.

En la letra d) tampoco hubo enmiendas.

El señor VALDÉS (Presidente).- Señor Senador, deseo saber si lo que dice Su Señoría implica que las deficiencias no se refieren al producto vendido.

El señor OTERO.- Evidentemente, porque eso corresponde a una materia totalmente distinta.

La letra d) no requiere mayor explicación, toda vez que invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en un contrato de adhesión debe requerir acuerdo expreso de éste, con pleno conocimiento de sus consecuencias.

La letra e) fue modificada sustancialmente por nuestra Comisión, a fin de precisar la idea de la de Economía, en cuanto a que no van a tener valor legal aquellas cláusulas con limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, las cuales puedan privar totalmente a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

En esta forma, quedó claro que no es nula cualquier

DISCUSIÓN SALA

exención, pues puede haber limitaciones a la responsabilidad; y es lógico que a veces así ocurra en los contratos.

Pero, ¿qué se señala? Cuando las limitaciones sean absolutas o totales y signifiquen que el consumidor queda inerte, en tal caso las cláusulas que las contienen dejan de tener valor legal.

Lo anterior habrá que considerarlo en relación con el artículo 12, que se refiere a la forma en que en el contrato deben estar redactadas las cláusulas y el contenido de ellas.

La letra f) incluyó algo nuevo que, en opinión de la unanimidad de la Comisión es conveniente incluir: "Aquellas cláusulas que incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato". Obviamente, cuando las cláusulas están en blanco, no hay estipulación; y, por lo tanto, no podrían llenarse con posterioridad y pasar a tener valor con efecto retroactivo. La cláusula firmada en blanco debe carecer de valor jurídico por falta de consentimiento.

Precisamente en relación con este número se mejoró el artículo 12 en la forma que explicaré más adelante.

Por último, se adecuó el inciso final a lo que el Senado por unanimidad aprobó en la Ley Orgánica de Tribunales, que señaló nuevas normas para el arbitraje. Ahí se estableció --y esta Sala la aprobó por unanimidad-- una cláusula referente a los arbitrajes en los contratos de adhesión, que establece: "Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlos sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.". O sea, la Comisión compatibilizó la norma del proyecto con lo aprobado por unanimidad por el Senado al despachar la modificación al Código Orgánico de Tribunales.

Eso es cuanto puedo informar respecto del artículo 11, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Tan sólo para señalar que el Gobierno coincide plenamente con el perfeccionamiento que la Comisión de Constitución hizo al proyecto de ley y con la reciente explicación del Senador señor Otero.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tengo una duda: el señor Senador dijo que se trataba de cláusulas limitativas en lo absoluto; pero a la vez se suprime la letra e) antigua del artículo 11, que hablaba de las cláusulas limitativas de responsabilidad, que son las referentes a la letra chica. Eso desaparece.

El señor OTERO.- Señor Presidente, debo advertir a Su Señoría que en el artículo 12 se elimina la letra chica. Por eso dije que tal materia debía explicarla en relación con el formato del contrato. Porque, para lo futuro, la letra chica prácticamente no va a existir.

En la forma en que la norma venía redactada, podría inclusive adolecer de un vicio de constitucionalidad, por afectar la autonomía

DISCUSIÓN SALA

de la voluntad de los contratantes. la Comisión estima que se puede limitar la responsabilidad respecto de ciertas materias, previamente acordadas, pero si la limitación es absoluta, obviamente que desaparece todo derecho para el consumidor, lo que no es aceptable en un contrato de adhesión.

El señor VALDÉS (Presidente).- Entonces, si le parece a la Sala, se podría aprobar el texto del artículo 11 propuesto por la Comisión de Economía con las modificaciones introducidas por la de Constitución.

Aprobado.

El señor LAGOS (Prosecretario).- En seguida, con relación al artículo 12, la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento propone reemplazar su inciso primero por el que indica, materia consignada en la página 13 del boletín correspondiente.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor VALDÉS (Presidente).- Puede hacer uso de la palabra Su Señoría.

Sesión 38-09

El señor OTERO.- En el artículo 12, lo primero que analizó la Comisión fue, precisamente, la forma en que deben redactarse los contratos de adhesión que recaen en materias comprendidas en la presente ley.

Sus Señorías van a recibir un segundo informe respecto de otro proyecto de ley --ya aprobado por la Cámara Baja--, donde se compatibiliza lo que ésta proponía respecto de todos los contratos en general con lo que legisla este proyecto de ley. Se evita así toda pugna entre iniciativas legales. Los Diputados autores de esa iniciativa aceptaron las proposiciones de la Comisión que presido.

En el inciso primero del artículo 12, se señala que los contratos de adhesión deben estar escritos de modo legible y en lengua española. Se usó el término "lengua española", porque a él se refiere el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, y no al idioma castellano. Es la lengua española la que nos rige de conformidad a las reglas del Código Civil. Ello con el objeto de mantener la denominación que normalmente se usa en las leyes, "salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico". No hay duda de que hoy día hay palabras, como ser "software" y "hardware" que están incorporadas al léxico contractual, técnico y comercial, por lo cual todo el mundo sabe exactamente a qué se refieren.

Respecto de la frase "Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos serán inoponibles", propongo a la Sala que apruebe por unanimidad su modificación, pues en el informe se incurrió en un error de transcripción. Se colocó: "serán inoponibles al consumidor", en circunstancias de que debe decir: "no producirán efecto respecto del consumidor", conforme a las razones que di al referirme al artículo 11. De manera que me atrevo a solicitar a la Sala que, al aprobar el inciso primero, también acepte la modificación que mencioné en el sentido de que su frase final diga "Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor".

El inciso segundo se mantuvo exactamente igual al

DISCUSIÓN SALA

aprobado por la Comisión de Economía. El inciso tercero se modificó a objeto de solucionar un problema relacionado con los contratos redactados en idioma extranjero.

La Comisión estimó que era perfectamente legítimo hacerlo, pero que se creaban problemas jurídicos serios. Primero, los relativos al consentimiento, pues, si una parte no conoce el idioma, no se comprende cómo va a consentir en un contrato redactado en una lengua que desconoce. Y, en seguida, habría dificultades para hacer exigible la obligación, frente a los tribunales de justicia, porque requeriría de traducción oficial.

Por eso, se propuso el siguiente texto: "No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del español cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en lengua española anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato traducido al español, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales."

Obviamente, si una empresa vende artículos de gran valor y respecto de ellos celebra contratos de adhesión en idioma extranjero, se supone que da a conocer sus términos al consumidor, lo que implica que existe traducción de su texto. Si no la hay, debemos considerar que el usuario ignora su términos, dado que la mayoría de los chilenos sólo habla español.

En consecuencia, aquí se concilia la existencia del contrato en otro idioma con la traducción del mismo, la que deberá estar firmada por el interesado y a ella deberá estarse como texto definitivo del contrato frente a eventuales conflictos.

Además, se agregó una nueva norma destinada a reparar una omisión, pues, muchas veces, las personas firman contratos de adhesión y no se les entrega ningún ejemplar al momento de firmar. Es común que se les informe que, una vez que el contrato sea firmado por el gerente o el representante legal de la empresa, le entregarán una copia. Personalmente, tengo una experiencia en la materia. Suscribí un contrato de adhesión y se me dijo que me enviarían mi copia, una vez firmado por el gerente. Por prevención le saqué una fotocopia. Y al recibir mi ejemplar, tuve la sorpresa de comprobar que venía alterado.

Situaciones como la descrita son las que nos obligan a defender al consumidor. Por eso propusimos la siguiente norma: "Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales."

Ello resguarda al consumidor y no impide obtener la firma con posterioridad; pero, sin duda, constituye una eficaz protección.

Quienes hoy día acudan a las casas comerciales podrán apreciar que, en muchas oportunidades, se da el caso de contratos que se firmaron con espacios y cláusulas en blanco con la promesa de enviarlos posteriormente, una vez llenos y firmados por el gerente. Sin embargo, cuando

DISCUSIÓN SALA

son recibidos, se comprueba que su texto es distinto del pactado originalmente entre el vendedor y el comprador.

Por eso, la Comisión estimó que esta disposición, aprobada por unanimidad, resguarda debidamente los derechos del consumidor.

Debo advertir que en el artículo 25 --que corresponde tratar a continuación-- proponemos reemplazar la expresión "idioma castellano" por "lengua española", a fin de que en el resto del texto legal se emplee la misma terminología.

Es cuanto puedo informar al respecto.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía).- Señor Presidente, sólo debo repetir que, al igual que en el caso anterior, a nuestro juicio, la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia ha perfeccionado el proyecto, y que compartimos plenamente su proposición.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Urenda.

El señor URENDA.- Señor Presidente, quiero hacer una consulta al Honorable señor Otero.

En lo atinente al contrato redactado en idiomas distintos del español, la Comisión de Constitución dispuso que tendrá validez "cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en lengua española anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en español, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales."

En este caso, aparece la versión en idioma extranjero como innecesaria, pues ¿qué efecto práctico tiene? Porque, en verdad, en cierta clase de contratos la importancia de los textos en otro idioma estriba en que en ellos se entienden incorporadas una jurisprudencia y una interpretación que van más allá de la traducción literal. Pero aquí no va a ser sino un factor de comodidad o de apariencia, porque si bien se suscribirán los documentos en lengua extranjera, también es cierto que no solamente se aceptará esto en un texto, ya que, además, habrá un ejemplar del contrato en español, el cual debe prevalecer sobre el redactado en otro idioma. De ese modo, en el fondo, la firma del que está en lengua extranjera pasaría a ser, hasta cierto punto, un acto inútil.

Me gustaría una explicación sobre el particular.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, antes de que intervenga el Honorable señor Otero, ¿me permitiría formular una consulta sobre el mismo punto?

El señor VALDÉS (Presidente).- Por supuesto.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, aquí se dice que "La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales".

¿Cómo se determinará la autenticidad de esa copia? Porque puede ocurrir que, a la inversa, no sea el proveedor quien haga cambios, sino el que tiene la copia, la cual se extenderá para todos los efectos legales como texto fidedigno.

Cabe recordar que las copias consideradas fidedignas

DISCUSIÓN SALA

son las que contienen un atestado, como las otorgadas por autoridad competente o por competente funcionario, como dice el Código Civil, que son calificadas como instrumentos auténticos.

¿Cómo se va a entender aquí que ésa es, efectivamente, la auténtica?

El señor OTERO.- Señor Presidente, tendré el mayor agrado en contestar ambas preguntas, que me parecen muy atinadas.

En lo referente a la formulada por el Honorable señor Urenda, estábamos frente a la alternativa de establecer que los contratos en lengua extranjera no tienen valor alguno, o bien darles valor, adoptando los resguardos, ya explicados, para proteger al consumidor. De otro lado, en muchos casos, las empresas extranjeras, por razones internas, quieren tener un ejemplar del contrato firmado en su propia lengua.

Para nosotros, constituía un problema poner al consumidor chileno en situación de aceptar cláusulas que no entendía; y la única manera de evitarlo es obligar, al vendedor o a quien presta el servicio, a traducirlas y que de ello se deje constancia expresa en documento aparte. Así el usuario daría su consentimiento al texto extranjero sobre la base de la traducción fidedigna, anexa a éste.

Por lo tanto, las cláusulas del contrato son aquellas a las cuales el usuario dio su consentimiento. ¿Cuáles? a las que constan de la traducción al español.

Entiendo y comparto la observación del Honorable señor Urenda, pero nos encontrábamos ante una alternativa: o suprimíamos definitivamente los contratos en lengua extranjera, o establecíamos un requisito que permitiera al consumidor dar su consentimiento, debidamente informado. Si el usuario desconoce el idioma extranjero --en esta situación está la mayoría--, ¿cómo puede dar su consentimiento? Si lo acepta podrá sostener con posterioridad que no hubo consentimiento, porque no conoció ni estudió lo que aceptaba y, menos aún, sus consecuencias. Y un consentimiento en esos términos no es tal.

El texto se discutió en la Comisión y se llegó a esta solución. Entiendo que no es la mejor --tal vez, pueda perfeccionarse--, pero es la que finalmente se acordó.

En lo que respecta a la consulta de la Honorable señora Feliú, la respuesta a ella está en el propio texto, el cual dice: "Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste.". O sea, cuando el consumidor suscribe el contrato y le dicen que deberán obtener la firma al gerente, el vendedor o quien contrata por la empresa debe entregarle un ejemplar en el que se establezca expresamente que es una copia fiel del que ha suscrito y queda para la firma del gerente.

Ahí tiene el atestado. ¿Proporcionado por quién? No por un notario, porque sería imposible, sino por el que está ejecutando la venta, por quien está representando al vendedor o al prestador del servicio. De modo que el atestado existe. No estamos hablando de que el comprador se

DISCUSIÓN SALA

lleva una copia cualquiera y diga que corresponde a la firmada por él. ¡No!

El propio vendedor le entrega una copia de lo que él firmó, que dice: "Certifico que ésta es copia fiel del firmado por".

La mecánica del procedimiento es materia de cada empresa. Pero esto le permite al consumidor, en caso de discrepancia, argumentar: "Éste fue el contrato que yo firmé, y no este otro, que contiene cláusulas o términos distintos". ¿Y cuál es la prueba? "La prueba está, porque aquí tengo el documento."

He dicho.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, deseo hacer un alcance respecto de la modificación sugerida por la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia en cuanto a la expresión original "idioma castellano".

Doy excusas por hacer este alcance no propiamente jurídico, pero la enmienda está llevando a que, en lugar de dicha expresión, se use "lengua española".

Hasta donde llegan mis conocimientos, el castellano es uno de los idiomas que se hablan en España, pero no es sinónimo de lengua española. Hay otros, como el vascuence o el catalán, que también se hablan en ese país y son idiomas oficiales; por lo tanto, en una visión genérica, podrían considerarse parte de la lengua española.

Aquí se señala que la Real Academia Española recomienda que, en lugar de "idioma castellano", se utilice la expresión "lengua española". No sé dónde lo hace.

He estado revisando el Diccionario de la Lengua Española, y la verdad es que se presta para todas las interpretaciones posibles. En una de las acepciones de la palabra "castellano" dice: "Español, lengua española"; así, podrían considerarse sinónimos. Pero en otra señala: "Variedad de la lengua española hablada modernamente en Castilla la Vieja".

Particularmente por el respeto que debemos a los distintos idiomas que se hablan en España, sugiero concretarnos a decir en el proyecto "idioma castellano". De lo contrario estaríamos utilizando indebidamente la expresión "lengua española", considerándola lenguaje único, sinónimo del castellano.

Si bien es la lengua que utilizamos, estamos yendo más allá de lo que corresponde. Deberíamos circunscribirnos al idioma castellano, que no es necesariamente sinónimo de la lengua española, particularmente hoy día en España, donde se vive un proceso muy respetable de búsqueda de identidades de las respectivas autonomías, que, sin perder la unidad ibérica, tratan de preservar, entre otras cosas, su lengua.

El señor DÍAZ.- Pido la palabra.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, creo que debemos guiarnos por este libro. Su nombre es claro: "Diccionario de la Lengua Española", "Real Academia Española". Ése es el idioma, fundamentalmente. Y a eso debemos atenernos.

Como manifiesta el Honorable señor Larraín, en

DISCUSIÓN SALA

España hay varios idiomas y dialectos, que el señor Presidente conoce muy bien.

Por lo tanto, pienso que debemos guiarnos por lo que dice este Diccionario, que tiene que ser nuestra biblia en cuanto a lenguaje.

He dicho.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Díez.

El señor DÍEZ.- Señor Presidente, no voy a intervenir en el debate lingüístico. Sólo deseo recordar que estamos en presencia, no de un trabajo académico, sino del estudio de un proyecto ley.

La ley tiene que ser clara y no se debe prestar a interpretaciones equívocas. Si decimos "lengua española" y mañana un comerciante respetable nos escribe en catalán, sosteniendo que es lengua española, obligamos a la jurisprudencia a entrar a definir un problema que evidentemente podemos obviar. En cambio, si decimos "lengua castellana", no se podrá escribir el contrato ni en vascuence ni en catalán: ambos son idiomas y no dialectos.

Para mayor claridad de la ley y para impedir que haya una interpretación dudosa basada en el título del diccionario o en una acepción de la palabra "española" o "castellana", prefiero que usemos lo que tradicionalmente hemos utilizado y que nunca se ha prestado a ninguna duda. Porque somos legisladores y no lingüistas.

He dicho.

El señor THAYER.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor THAYER.- Señor Presidente, tocante al punto que planteó el Senador señor Urenda, deseo manifestar que siempre es conveniente que exista el texto respectivo en lengua extranjera. Porque a veces acontece que quien celebra el contrato como consumidor es un extranjero radicado en Chile, que domina bien la lengua foránea, pero no el idioma español o castellano, tema sobre el cual no quiero opinar en este momento.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, en la Comisión habría sido muy grato contar con la presencia del Senador señor Larraín, quien es miembro de ella. Lamentablemente, no tuvimos la suerte de que nos ilustrara con su conocimiento en esa oportunidad. Y el resto de los integrantes, por unanimidad, después de analizar y discutir este tema, llegó a la conclusión de que los tribunales de justicia y todos nosotros, para conocer las acepciones, recurrimos al Diccionario de la Lengua Española. Y el Senador señor Larraín ha hecho lo mismo. ¿Qué diccionario pidió? ¿El del idioma castellano? No: el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia. Y así se ha entendido siempre.

Si uno analiza los fallos de los tribunales tocantes a la interpretación de las palabras de la ley, verá que se refieren a las acepciones que da el citado Diccionario de la Lengua Española.

Entiendo que esto es semántico. Pero, de todas

DISCUSIÓN SALA

maneras, podría mantenerse lo acordado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, dejándose constancia en la historia fidedigna de la ley de que cuando en ella se menciona "lengua española" se está haciendo referencia al "idioma castellano".

He dicho.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, el hecho de que yo no asista a una sesión --cosa que ocurre muy infrecuentemente-- no me invalida para manifestar mis opiniones en la Sala.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, quiero celebrar lo expresado por el Honorable señor Otero en el sentido de que era conveniente que hubiese estado presente en la Comisión el Senador señor Larraín, pues se ha demostrado que hizo falta. Hizo falta porque, según se ha demostrado, está claro que el idioma que uno habla es el castellano. Hasta los niños de colegio en España saben perfectamente que su idioma no es el español, sino el castellano.

Y sólo deseo relatar una anécdota, porque estamos mal acostumbrados a decir "español".

Cuando acompañé al Presidente de la República en su último viaje a España, estando con el Rey, se acercaron algunos niños colegiales para preguntarnos de dónde éramos. Al responderles que éramos chilenos y que, al igual que ellos, hablábamos español, todos se acercaron y nos dijeron: "No, señor. Nosotros no hablamos español: hablamos castellano".

Creo que es importante conocer eso, porque de tal manera reafirmo lo planteado por el Honorable señor Larraín, quien tiene razón. Al mismo tiempo, manifiesto que fue una lástima, tal como lo señaló el Senador señor Otero, que no haya estado presente en la Comisión en esa oportunidad, pues se demostró que hizo falta.

He dicho.

El señor VALDÉS (Presidente).- Ha llegado el término de la hora y hay que zanjar esta situación.

Me perdonarán Sus Señorías, pero, en uso de la Presidencia que ejerzo por última vez, me inclino por que se utilice la palabra "castellano". Es más precisa.

La señora CARRERA.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍAZ.- Con nuestra oposición, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra la Senadora señora Carrera.

La señora CARRERA.- Señor Presidente, en la Constitución de España aparece como lengua oficial del Estado el castellano. Entonces, si se señala "lengua española", se está diciendo "lengua castellana".

El señor GAZMURI.- Pero no es la única lengua que hay en España.

El señor VALDÉS (Presidente).- No es la única lengua. Pero aquí estamos usando el castellano.

El señor DÍAZ.- Corresponde, entonces, que eliminemos el diccionario que utilizamos en el Senado.

DISCUSIÓN SALA

El señor OTERO.- Señor Presidente, deseo volver al Reglamento.

Éste dispone que la Sala del Senado debe pronunciarse sobre las proposiciones hechas por las Comisiones.

El señor VALDÉS (Presidente).- Así es.

El señor OTERO.- Aquí hay una proposición de la Comisión de Constitución. Si es necesario introducirle alguna modificación, tiene que ser aprobada por la unanimidad de la Sala.

Por lo tanto, corresponde pronunciarse sobre la proposición. Se puede solicitar el desglose de la votación. Pero, obviamente, hay que votar.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, hay un informe de la Comisión de Economía que emplea el concepto "idioma castellano". En consecuencia, como no se requiere unanimidad, pido que en esa parte se desglose la votación y se vote lo propuesto en el citado informe.

El señor VALDÉS (Presidente).- Pondremos en votación lo que sugiere la Comisión de Economía.

El señor OTERO.- Señor Presidente, deseo aclarar lo que se vota.

El señor VALDÉS (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Se debe consultar a la Sala si hay acuerdo unánime para aprobar lo propuesto por la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, desglosándose solamente la expresión "lengua española" En tal caso, habría que votar si se aprueba "lengua española" o "idioma castellano".

El señor VALDÉS (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará lo propuesto por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, con excepción de las referencias a la "lengua española".

Acordado.

En seguida se votará si se utiliza la expresión "lengua española" o "idioma castellano".

El señor ERRÁZURIZ.- Hagámoslo en forma económica, señor Presidente.

El señor VALDÉS (Presidente).- Así se hará, señor Senador.

--En votación económica, se aprueban las referencias al "idioma castellano" en los artículos 12 y 25 (16 votos contra 4 y 2 abstenciones), y queda pendiente la discusión particular del proyecto.

El señor VALDÉS (Presidente).- Se levanta la sesión.

--Se levantó a las 14:03.

Manuel Ocaña Vergara,
Jefe de la Redacción

DISCUSIÓN SALA

2.10. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 40. Fecha 13 de marzo, 1996. Discusión particular. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde continuar la discusión particular del proyecto, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores, que deroga diversas normas legales, con segundos informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, e informe de la Comisión de Constitución sobre sus artículos 11 y 12.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14^a, en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45^a, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48^a, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49^a, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36^a, 37^a y 38^a, en 5, 6 y 7 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular).

El señor DÍEZ (Presidente).- La discusión particular quedó pendiente en el artículo 12.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión, por mayoría de votos (3 contra 2), propone suprimir el artículo 12 (indicaciones números 46 y 47), que dispone lo siguiente:

"Los contratos de adhesión que se refieran a las actividades regidas por la presente ley y que contuvieren cláusulas que signifiquen renunciar a derechos conferidos por las leyes generales no podrán tener una vigencia superior a un año. Para su renovación se requerirá la aceptación expresa del consumidor."

El señor DÍEZ (Presidente).- Si no hay oposición, se aprobará lo propuesto por la Comisión de Economía.

Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, y respecto del Párrafo IV, relativo a la responsabilidad por incumplimiento, la Comisión, por unanimidad, sugiere numerarlo como 5^o, sin otra enmienda.

--**Se aprueba.**

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Con relación a los artículos 14 y 15, el

DISCUSIÓN SALA

organismo técnico, por consenso, plantea que pasen a ser 13 y 14, respectivamente, sin otra modificación.

--**Se acoge.**

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- ¿Me permite, señor Presidente?

¿No sería posible dar por aprobados, por unanimidad, todos aquellos preceptos que así lo fueron en la Comisión?

El señor DÍEZ (Presidente).- En el caso de que se trata, señor Senador, hay involucrado un cambio de numeración. Y para mantener el orden es conveniente abordarlos correlativamente.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En cuanto al artículo 16, el organismo técnico sugiere que pase a ser 15, sustituyendo sus letras b, c y e por las que indica en su informe.

Corresponde a las indicaciones Nos. 59, 60, 61, 63, 64, 65, 70, 71 y 72, aprobadas unánimemente por la Comisión.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se darán por aprobadas, en conformidad al artículo 133 del Reglamento.

Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Tocante a la letra f, la Comisión, por mayoría de votos, propone suprimir el vocablo "se", que precede a la forma verbal "disminuyan".

Los Honorables señores Piñera, Larre, Cooper, Urenda, Romero, Prat, Pérez, Alessandri, Ríos y Otero han renovado la indicación Nº 76 para reemplazar esa letra por la siguiente:

"Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión la indicación renovada.

Ofrezco la palabra.

Si no hay objeciones, la Mesa la dará por aprobada.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, ¿es la indicación Nº 76, que consigna: "Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine."?

El señor DÍEZ (Presidente).- Efectivamente, es la que se daría por aprobada, señor Senador.

El señor OMINAMI.- ¿Se trata de una indicación renovada?

El señor DÍEZ (Presidente).- Así es, señor Senador.

El señor ROMERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, la indicación en análisis tiene por objeto reemplazar la letra f) del artículo 15 por la siguiente: "f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.". Se precisa en mejor forma el texto de la actual disposición, para que no quede duda alguna de que se trata de vicios redhibitorios, ocultos, con lo cual no habría necesidad de reproducir la norma pertinente del Código Civil.

DISCUSIÓN SALA

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, entiendo la indicación en el sentido señalado por el Honorable señor Romero. El precepto que se propone suprimir permite pedir la indemnización por los daños ocasionados o el cambio del bien, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine o que disminuyan en tal forma su calidad o posibilidad de uso que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o habría pagado un menor precio por ella.

Creo que es bastante conflictivo determinar todas y cada una de esas precisiones. Si el objetivo de la indicación es referirse a los vicios ocultos o defectos que perjudiquen al consumidor, con la redacción propuesta indiscutiblemente que se lograría.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa estima que la indicación, al apuntar a que el objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine, interpreta la intención del adquirente de destinar el bien a los usos que ordinariamente tiene.

Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía).- A mi juicio, existe una diferencia entre la imposibilidad de usar el bien y el contar con uno significativamente inferior en calidad y, por lo tanto, en valor. Uno puede comprar un bien con un vicio oculto, pero, si bien cumple la finalidad para la cual se creó, cuyo valor es muy inferior al de adquisición. De ser así, considero de toda justicia pedir su devolución.

El señor ROMERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor OTERO.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella el Senador señor Romero y, a continuación, el Honorable señor Otero.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, deseo insistir en que, ante un tema de esta naturaleza, debemos ser lo más precisos y considerar la jurisprudencia existente en torno de los vicios redhibitorios. Porque al hablar de "valor manifiestamente inferior" surge de inmediato la pregunta de qué se entiende por tal. No podemos dejar una situación en un plano distinto de la normativa del derecho común.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía).- Entiendo que el texto en análisis reproduce literalmente lo consignado en el Código Civil sobre la materia.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, a mi juicio, se trata de dos situaciones distintas: una de ellas es que imposibilite el uso, lo cual significa que la cosa no puede destinarse a satisfacer la necesidad que determinó su adquisición. La otra, permite un uso deficiente o que la cosa sea de una calidad distinta. Obviamente, ése es un elemento subjetivo que tendrá que probarse en el juicio respectivo.

DISCUSIÓN SALA

Reitero: aquí se están abordando dos aspectos diferentes. No se está aludiendo a los vicios redhibitorios ni haciéndose referencia al Código Civil, pues ello haría innecesario el resto. Como dije, se han planteado dos situaciones distintas: una es cuando no se puede utilizar la cosa; y otra, cuando los vicios del producto no permiten su uso completo o le restan valor que, de haberlos conocido, la persona afectada no la hubiera comprado.

En mi opinión, ése es el tema de fondo de la discusión, lo cual debería ser dilucidado por el Senado.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, prefiero que la fórmula sea breve, para que no se torne engorrosa la situación.

El punto que nos llevó a mantener la proposición que figura en el texto --la cual aprobamos ayer en la Comisión respectiva--, es que, por ejemplo, se puede dar el caso de un automóvil con un defecto en su caja de cambios. Ello significa un problema, pero no al punto de imposibilitar su uso, como se ha señalado en la Sala. Se puede utilizar, pero adolece de una falla. En ese caso, creemos que se debe dejar abierta la posibilidad para efectuar su devolución, pedir reducción del precio o una compensación.

Entonces, no podemos ponernos en el todo o nada cuando se imposibilita el uso, pues también se puede presentar el caso intermedio de deterioro en la calidad del producto y, por lo tanto, su uso sea disminuido, no quedando comprendido en el texto. Como de todas maneras, en caso de una acción judicial tendrían que operar los tribunales, nos inclinamos por dejar una mayor flexibilidad en aquellos productos más complejos y que pueden tener un uso deteriorado, pero no imposibilitado.

El señor THAYER.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, señor Senador.

El señor THAYER.- Señor Presidente, la indicación, a mi modo de ver, es una simplificación de la letra f), que venía consignada en el texto del anterior artículo 15. Ahora, evidentemente, tal simplificación no tiene el mismo alcance, porque deja entregada a la legislación ordinaria la que puede ser la acción propiamente civil derivada de los perjuicios que origine el incumplimiento del contrato. Sin embargo, esta misma normativa contempla otro tipo de acciones o derechos, que son los que se pueden reparar de acuerdo con lo dispuesto en el nuevo artículo 16, antiguo 15.

Por ello, estimo que la redacción de la indicación en análisis es funcional al objeto que requiere una ley de defensa al consumidor. Pero no olvidemos que ella no obsta a la aplicación del Código Civil, según lo señala expresamente el encabezamiento del artículo respectivo.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, si la Sala lo permite, deseo que sea concedida al señor Fernández, Director Nacional del SERNAC, para que explique el efecto judicial de una y otra indicación.

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Al parecer, no habría inconveniente en que así sea.

Tiene la palabra el señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, en realidad, entre la acción redhibitoria, regulada en el Código Civil, a propósito del contrato de compraventa, y la que aquí se contempla en beneficio del consumidor, hay algunas diferencias importantes. Desde luego, la acción redhibitoria de ese Código sólo establece la posibilidad de dejar sin efecto el contrato de compraventa, en caso de haber vicio oculto por los supuestos que allí se consagran, o de disminuir proporcionalmente el precio con relación al demérito de valor que el defecto signifique en la cosa, que corresponde a la llamada acción "quanti minoris". En cambio, acá surge otra alternativa para el consumidor, cual es la reparación gratuita del bien defectuoso, posibilidad no contemplada en el Código Civil. La diferencia muy importante que se produce es que este tipo de acciones se ventilarán, de manera no onerosa y accesible ante un juzgado de policía local, en tanto que las acciones consagradas en el Código, obviamente, corresponden al órgano jurisdiccional de la justicia ordinaria.

En eso estriba la diferencia; y por ello estimamos que cuando el demérito de valor que significa el vicio oculto es de una entidad tal que de haberlo conocido el consumidor no hubiera celebrado el contrato o habría pagado un precio menor, dicha situación pueda también ventilarse ante aquellos tribunales en forma más accesible que lo que supone un procedimiento ordinario, el cual, muchas veces, el costo de incoarlo supera en gastos la diferencia de valor que reclama el consumidor.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en mi opinión, la indicación renovada debería ser aprobada. Aquí se trata --como ha sostenido el señor Director del SERNAC-- de una acción distinta y que, por lo mismo, requiere de hipótesis más breves, obvias, evidentes y graves.

Resulta que la norma relativa a los vicios redhibitorios del Código Civil, exige otras condiciones. Por ejemplo, en el número 3º del artículo 1858, se contempla el no haberlos manifestado el vendedor, y que lo que ocurra al bien pueda ser de tal naturaleza que el comprador haya podido ignorarlos sin negligencia grave de su parte, o tales que el comprador no haya podido conocerlos fácilmente en razón de su profesión u oficio. Ciertamente, la hipótesis del Código Civil, que es más amplia --por así decirlo-- exige una condición: que se cumplan determinados requisitos también en el comprador. Todo ello conduce a que esto no pueda ventilarse en un juicio breve, ante un juzgado de policía local, sino que sea una hipótesis clara, como la que aquí se señala.

Por estas consideraciones, en mi concepto, deberíamos acoger la indicación renovada, porque con una utilización fragmentaria de una hipótesis del Código Civil --al no agregar el otro requisito que dicho cuerpo legal impone--, estaríamos amplificando una figura de vicios redhibitorios, que se puede prestar para toda clase de problemas de

DISCUSIÓN SALA

despachar hoy el proyecto que nos ocupa.

El señor RUIZ-ESQUIDE.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, señor Senador.

El señor RUIZ-ESQUIDE.- Señor Presidente, pienso que la Comisión no sesionaría más allá de hora y media. Repito que fueron citadas algunas instituciones, las cuales han confirmado su asistencia. Por eso, agradecería a Su Señoría solicitar la autorización correspondiente.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Sala ha escuchado la petición del Senador señor Ruiz-Esquide.

El señor MC-INTYRE.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor MC-INTYRE.- Hago presente que la Comisión de Pesca sesionará sólo diez minutos, pues algunos temas se hallan bastante adelantados.

El señor DÍEZ (Presidente).- Así fue informada la Mesa, señor Senador.

La Sala ha escuchado la petición del Honorable señor

Ruiz-Esquide.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- La tiene, Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, a mi juicio, no existen inconvenientes para acceder a ambas peticiones, dado que, tal como se ha señalado, las Comisiones no tenían conocimiento de que la sesión de hoy se iba a prorrogar.

Por ello, soy partidario de que se acepten las peticiones formuladas por los dos Presidentes de Comisiones.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, así se procederá.

Acordado.

)------(

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La modificación de la Comisión a la letra f) debe entenderse rechazada, debido a la aprobación de la indicación renovada que se acaba de votar.

El señor DÍEZ (Presidente).- Al ser sustituida una letra por otra, quedan rechazadas todas las indicaciones que impliquen enmiendas al texto primitivo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, la Comisión propone agregar al final del artículo 16 el siguiente inciso final, nuevo:

"Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye."

Lo anterior corresponde a las indicaciones signadas con los números 82, 83 y 84, las cuales fueron aprobadas por unanimidad.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, esta proposición de la Comisión se aprobará sin debate, conforme al inciso sexto del artículo 133 del Reglamento.

Acordado.

DISCUSIÓN SALA

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- A continuación, corresponde ocuparse de la indicación número 81, renovada por los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Hormazábal, Frei (don Arturo), Díaz, Matta, Carrera, Ruiz-Esquide, Ominami y Lavandero, la que propone agregar el siguiente inciso final al artículo 16:

"La comprobación de la aptitud de uso o consumo del bien o del cumplimiento de las especificaciones que sirvan de base a la reclamación del consumidor se efectuará conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglas de la respectiva ciencia, técnica o arte."

La señora FELIÚ.- Pido la palabra.

El señor BITAR.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Senadora señora Feliú la había pedido con anterioridad.

La señora FELIÚ.- No tengo inconveniente en que el Honorable señor Bitar hable primero.

El señor BITAR.- Gracias, señora Senadora.

Señor Presidente, solamente deseo preguntar a los otros señores Senadores que renovaron la indicación si les parece conveniente retirarla. A mi juicio, ella está de más, pues precisa un aspecto obvio, en el sentido de que se aplican las normas legales vigentes o, a falta de ellas, los criterios de la respectiva ciencia, técnica o arte.

Por lo tanto, sugiero retirar la indicación.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, quedará retirada.
Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, corresponde tratar el artículo 17, que pasa a ser 16, con las siguientes enmiendas:

"Reemplazar en su inciso primero las referencias a los artículos 15 y 16 por otra a los artículos 14 y 15."

La proposición fue aprobada unánimemente por tres votos en la Comisión.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará sin debate, conforme al artículo 133 del Reglamento.

Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación número 85 fue renovada por los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Díaz, Matta, Carrera, Ominami, Lavandero, Ruiz (don José)...

El señor OMINAMI.- Corresponde retirarla, señor Presidente.

El señor BITAR.- Ella dice relación a una materia que fue excluida del proyecto, que es la relativa a los inmuebles. Por lo tanto, no procede.

--Queda retirada la indicación renovada.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto del inciso segundo, la Comisión recomienda, por unanimidad de 5 votos --la indicación pertinente es la Nº 86-- , reemplazarlo por el siguiente:

"Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el

DISCUSIÓN SALA

importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor."

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se acogerá la proposición.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Los Honorables señores Otero, Alessandri, Arturo Frei, Cooper, Thayer, Fernández, Larre, Carmen Frei, Piñera y Andrés Zaldívar han renovado las indicaciones números 87, 88, 89, para intercalar, como inciso tercero del artículo 17 del primer informe, que pasa a ser artículo 16 del segundo informe, el siguiente:

"El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 15 (14) y 16 (15) en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor BITAR.- Nos parece que se trata de una buena disposición, y la respaldamos, señor Presidente.

El señor LARRAÍN.- Que sea aprobada por unanimidad.

El señor ALESSANDRI.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- La tiene, Su Señoría.

El señor ALESSANDRI.- El propósito que se persigue, señor Presidente, es que si en determinado establecimiento --por ejemplo, en uno del Parque Arauco-- se compra un bien que luego aquél tiene que cambiar, no se mande al cliente a bodegas situadas en Exposición o en San Bernardo, para citar un caso, sino que se le entregue el producto donde mismo lo adquirió. Ése es el objeto de esta proposición, que fue firmada por Senadores de distintas bancadas. Por lo tanto, pido que sea acogida por unanimidad.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se darán por aprobadas las indicaciones.

--Se aprueban.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En cuanto al inciso cuarto, la Comisión propone intercalar, entre el sustantivo "póliza" y la forma verbal "contemple", la frase "de garantía otorgada por el proveedor". Ello se acordó por unanimidad de 5 votos y corresponde a la indicación N° 90.

El señor DÍEZ (Secretario).- Si le parece a la Sala, se aprobará la sugerencia de la Comisión.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- También, se recomienda sustituir, en el inciso quinto, la referencia al artículo 16 por otra al artículo 15. Ello fue resuelto por unanimidad de 3 votos.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, así se aprobará.

DISCUSIÓN SALA

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En relación con el inciso sexto, se propone añadir al final lo siguiente:

"Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta."

Lo anterior fue acordado por 4 votos a favor y una abstención, y se refiere a las indicaciones números 94, 95 y 96.

El señor OTERO.- Perdón, señor Presidente. ¿De qué artículo se trata?

El señor DÍEZ (Presidente).- Del artículo 17, Su Señoría.

ses40-03

El señor OTERO.- Pero el artículo 17 del texto final contenido en el segundo informe de la Comisión de Economía consta de un solo inciso.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El que ocupa a la Sala, señor Senador, es el artículo 17 del primer informe, que pasa a ser 16 en el segundo informe.

El señor OTERO.- En el texto definitivo propuesto en el segundo informe, el artículo 17 no comprende otros incisos.

El señor DÍEZ (Presidente).- Se trata del artículo que pasa a ser 16, señor Senador.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El texto con relación al cual se presentan las indicaciones es el del primer informe.

El señor LAVANDERO.- Pido la palabra.

El señor OTERO.- O sea, señor Presidente, la disposición respectiva es el artículo 16 del último informe de la Comisión.

El señor DÍEZ (Presidente).- Así es.

Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, en el segundo informe de la Comisión de Hacienda, por lo menos, el artículo 17 comprende dos incisos. Entonces, no sé cómo se está votando. Si se está votando solamente el segundo informe de la Comisión de Economía, cabe considerar que éste es modificado por el segundo informe de la Comisión de Hacienda, en el cual el inciso segundo del artículo 17 empieza con las palabras "Serán sancionados".

Creo que hay que cuidar de poner en votación los artículos de los dos informes.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Señor Senador, lo que se discute son las indicaciones y proposiciones relativas al artículo 17 del primer informe de la Comisión de Economía. Las indicaciones renovadas o las proposiciones ligadas al texto de la Comisión de Hacienda serán tratadas en su momento.

El señor LAVANDERO.- Reitero que en el proyecto contenido en el segundo informe de la Comisión de Hacienda el artículo 17 aparece aprobado con dos incisos, señor Presidente. Y ese informe es posterior al segundo informe de la Comisión de Economía.

El señor DÍEZ (Presidente).- Señor Senador, estamos discutiendo el proyecto sobre la base del informe de la Comisión específica, que es la de Economía. En su debida oportunidad trataremos el informe de la Comisión de Hacienda.

El señor LAVANDERO.- Me parece engorrosa la forma como se debate, señor

DISCUSIÓN SALA

Presidente. Si el que nos ocupa es el artículo 17 y se somete al pronunciamiento de la Sala el informe emitido sobre el particular por la Comisión de Economía, pero no el informe de la Comisión de Hacienda acerca de la misma disposición, que es posterior y modificadorio del primero, estimo que existe una falla administrativa en la votación.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, ¿no estamos discutiendo el artículo 16?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo a que se ha hecho referencia pasa a ser 16 en el segundo informe de la Comisión de Economía, que modifica el artículo 17 del primer informe de esa misma Comisión. Así que no se ha entrado todavía a tratar las modificaciones de Hacienda.

El señor DÍEZ (Presidente).- Lo que se discute es la proposición para añadir al final del inciso sexto del artículo 17, que pasa a ser 16, la oración "Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada", etcétera, que fue leída por el señor Secretario. Lo hago presente para que quede claro cuál es la disposición legal que cabe aprobar o rechazar.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Ello fue acordado en la Comisión de Economía por 4 votos a favor y una abstención, y corresponde a las indicaciones números 94, 95 y 96, formuladas al precepto del primer informe.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará la proposición.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Tocante al inciso séptimo, la Comisión recomienda suprimir la frase "y no podrá intentarse sino respecto del vendedor" y la coma que la precede. Esto fue acogido por unanimidad y corresponde a la indicación Nº 97.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará la proposición.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En relación con el inciso octavo, se sugiere eliminar el adjetivo "legal". Al respecto, en la Comisión se registraron 4 votos a favor y una abstención, y la indicación respectiva es la Nº 98.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará la proposición.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- A continuación, hay una indicación renovada de los Honorables señores Bitar, Carmen Frei, Hormazábal, Matta, Díaz, Carrera, Ominami, Lavandero, Ruiz y Núñez, para intercalar a continuación del artículo 17 el siguiente, nuevo:

"Artículo....- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquéllos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable."

El señor DÍEZ (Presidente).- Ofrezco la palabra sobre la indicación.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente?

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, la razón de esta indicación es que tenemos que cerrar el círculo, para que puedan materializarse las medidas que estamos adoptando mediante los distintos artículos del proyecto sobre derechos del consumidor.

Estamos ante una disposición que establece que, en caso de que el producto adolezca de un defecto --se señala un conjunto de normas al respecto--, debe restituirse el dinero al consumidor o cambiarse el producto. Sin embargo, nos falta una norma que mencione que el comerciante que devolvió el dinero o cambió el producto podrá repetir contra el fabricante, el importador, etcétera, y que de cargo de éstos serán los costos de restitución o de devolución.

Así, entonces, cerramos el circuito y hacemos que la normativa sea efectiva. De lo contrario, si un comerciante, quien se halla obligado por la ley a responder frente a un reclamo mediante la devolución o el cambio del producto, carece a su vez de la capacidad de requerir lo propio al proveedor, no podrá, por lo tanto, llevar a cabo lo que la legislación le está exigiendo.

En mi opinión, esta norma permite ejercer tal derecho. Y tuvimos un desacuerdo sobre esta materia en la Comisión, donde, junto con el Senador señor Lavandero, hicimos ver la conveniencia de esta indicación.

El señor ROMERO.- Pido la palabra.

La señora FELIÚ.- Pido la palabra.

El señor DÍAZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Romero.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, quiero respaldar la indicación en lo que ella significa. Porque tengo bastantes dudas de redacción.

Aquí estamos frente al derecho de repetir, y me parece que habría que dejar establecido el punto con mayor precisión.

Sin embargo, coincido en que debemos defender a los proveedores que reciban de parte de industriales o fabricantes mercadería defectuosa o que haya tenido algún problema. Porque no es admisible que la responsabilidad quede radicada enteramente en el proveedor.

La señora FELIÚ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, cuando se legisla hay que tener presente, primero, el ámbito del proyecto respectivo, y segundo, la legislación general vigente.

El artículo que se pretende introducir mediante la indicación es ajeno a la iniciativa. Desde luego, pido al señor Presidente, formalmente, que declare su inadmisibilidad.

Éste es un proyecto de ley de protección al consumidor y, como tal, sus normas --según se establece en los artículos iniciales-- revisten el carácter, para una parte, de actos de comercio, mercantiles, y para la otra, de un acto civil. No estamos en presencia de la

DISCUSIÓN SALA

operación normal de prestación de un servicio o de adquisición de un bien.

Se señala una serie de hipótesis en que la ley en proyecto protege al consumidor, y también, un procedimiento jurídico especial: un juicio oral, breve, sumario, ante un juez de policía local. Pero resulta que aquí se agrega algo ajeno a la iniciativa, cual es la relación del comerciante con el proveedor grande o el importador. Ésa es una relación mercantil para ambas partes: tanto para el comerciante, porque es su giro habitual, como para el proveedor.

Tal es el primer punto: la introducción de una norma ajena a la iniciativa.

En segundo término tenemos el principio del debido proceso.

A mí me queda clarísimo que, si el proveedor grande o el importador va a responder de lo que resuelva el juzgado de policía local, sin duda alguna, cuando el consumidor reclame, el comerciante que le entregó el bien o le prestó el servicio, o lo que fuere, va a reconocer los hechos, porque, en definitiva, no será algo que le interese mayormente. ¿Dónde está la evicción del proveedor? ¿Dónde está el derecho a defenderse? ¿En este juicio sumario se va a defender?

Por eso, a mi modo de ver, la indicación violenta o transgrede los principios del debido proceso. Nadie puede ser obligado a restituir algo si no ha tenido la posibilidad de hacer valer sus derechos. Naturalmente, el bien puede haber estado malo; pero es factible que ello se deba a que se trató en malas condiciones o en un medio no apto, etcétera.

En tercer lugar, las posibilidades que tienen los proveedores comunes --en quienes se está pensando--, que se hallan en condiciones de responder en esos casos, se dan todos los días.

Por último, el régimen jurídico vigente tiene acciones suficientes para el comerciante afectado por la restitución de un bien o la devolución de la cantidad recibida en pago tratándose de un defecto no imputable a él, sino al fabricante o al importador. Por supuesto que, en tal sentido, el comerciante debe poder emprender acciones. Pero ellas no tienen por qué ser las de la ley del consumidor, que establece un juicio breve, sumario, ante un juzgado de policía local, en circunstancias de que se trata de una acción de otra naturaleza.

Por todas esas consideraciones, estoy en contra de la indicación renovada.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Honorable señora Feliú ha pedido declarar la inadmisibilidad de la indicación.

La Mesa no puede acoger esa solicitud respecto de una indicación que fue estimada admisible al momento de ser presentada y tratada por la Comisión. Conforme al Reglamento, la Mesa no tiene posibilidad de declarar inadmisibles indicaciones renovadas.

Por lo anterior, no es factible acoger la solicitud de la señora Senadora.

Tiene la palabra el Honorable señor Urenda.

DISCUSIÓN SALA

El señor URENDA.- Señor Presidente, además de las razones de orden legal dadas por la señora Senadora que me precedió en el uso de la palabra, hay otro aspecto práctico: el contrato que celebra un comerciante con un cliente puede ser de naturaleza totalmente distinta de la del que aquél suscribió con su proveedor.

En la vida comercial es muy frecuente que una industria o un gran importador liquide saldos a precios especiales, caso en el cual puede haber responsabilidades menores en cuanto a la calidad del producto. Por lo tanto, un comerciante que, a sabiendas y en condiciones extraordinariamente favorables, compró saldos y los vendió como mercadería de primera categoría no podría tener derecho por sí, sin prácticamente opción de defensa para el proveedor.

Al margen del problema de orden jurídico --de que aquí estamos en presencia de la ley de defensa del consumidor, para quien el acto tiene el carácter de civil--, creo que nos entrometemos en una relación distinta, que bien pueden determinar las partes conforme a las reglas generales. Pero en este caso puede haber profundas injusticias. Porque --reitero-- es factible que el fabricante haya vendido a sabiendas piezas que le sobraron o con defectos, o remanentes de productos, lo que ocurre con extraordinariamente frecuencia.

Por eso, extender simplemente la responsabilidad, sin la posibilidad de efectuar esa distinción o esa discriminación, al margen de incorporar un elemento ajeno a la iniciativa, implica también introducir un factor de injusticia real, lo que, en mi opinión, el Senado no debería hacer.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, ¿puedo intervenir antes acerca del tema de la inadmisibilidad? Porque entiendo que el señor Ministro quiere entrar al debate de fondo de la indicación.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Deseo referirme también a la inadmisibilidad, señor Senador.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, a mi juicio, la argumentación hecha por la Senadora señora Feliú es correcta en la medida en que la relación principal sea de carácter mercantil. Pero nuestra impresión es que la relación principal es entre el consumidor y el vendedor del bien o servicio, y la accesorio, la del productor o importador con el vendedor. Por lo tanto, a nuestro juicio, ésta debe estar contemplada en el presente proyecto.

En cuanto a la argumentación del Senador señor Urenda, cabe recordar la última frase de la indicación renovada, que dice: "siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.". Evidentemente, el defecto del producto no le sería imputable a quien vendió un saldo que posteriormente no fue comercializado como tal. Por lo tanto, el productor o importador, en este caso, estaría exento de esa responsabilidad.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Adolfo

DISCUSIÓN SALA

Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, la verdad es que, de no aprobarse esta indicación, los derechos del consumidor prácticamente quedarían en el aire, porque si se desea obtener el resarcimiento, el comerciante pondrá miles de obstáculos, y como no se tendrá donde repetir, no se encontrará quien responda de un producto malo o viciado. Así, los derechos que estamos tratando de cautelar quedarían entregados a la mera voluntad del proveedor o del vendedor en este tipo de situaciones.

Aquí hay una cadena de responsabilidades que me parece lógica. Que se pueda repetir tiene todo un sentido: se trata de proteger un sistema, que es masivo, y en el cual el consumidor debe tener la seguridad de que paga por algo en buen estado y no por algo incierto, impidiendo que sea "tramitado" si adquirió un artículo malo. De lo contrario, esta normativa de defensa de los consumidores se convertirá en letra sin sentido, pues no responsabiliza a quienes actúan frente a aquellos que hoy día tratamos de proteger, y que son, en definitiva, los que mueven esta nueva economía, que creemos buena. Por ende, estas disposiciones deben ser suficientes para que la equidad y demás principios que las inspiran tengan correspondencia con la realidad.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Larraín.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, quiero hacer dos comentarios.

El primero se refiere al planteamiento de inadmisibilidad de la indicación renovada.

Lamento discrepar con el señor Presidente de la Corporación, atendido lo que establece la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, en su artículo 25, inciso final: "La declaración de admisibilidad hecha en las comisiones no obsta a la facultad del presidente de la Cámara respectiva para hacer la declaración de inadmisibilidad de las indicaciones o para consultar a la Sala, en su caso."

Planteo esto no porque esté solicitando la inadmisibilidad, sino para no sentar el precedente de que el Presidente no puede declararla cuando una indicación ya ha sido aprobada o declarada admisible en la Comisión respectiva. Tiene la facultad y, por tanto, no creo que sea prudente sentar precedente sobre esta materia. Su Señoría puede declarar la admisibilidad--y espero que así lo haga--, ya que el artículo 25, inciso final, recién leído, le entrega la atribución.

En segundo lugar, respecto del fondo de la disposición, quiero manifestar mi conformidad con la indicación. Entiendo que algunas deficiencias en su redacción la hacen no completamente comprensible. Y no me refiero sólo a la precisión del Senador señor Urenda --que en alguna medida está recogida--, en el sentido de que el defecto de la cosa puede formar parte de lo que el proveedor le entregó al comerciante, sino que también porque puede haber una relación contractual distinta entre el comerciante y su proveedor y, por lo tanto, no siempre hay un derecho automático a repetir. En lo sustantivo, se trata de otorgar en este texto ese derecho al comerciante cada vez que proceda. Y me parece bueno que tal

DISCUSIÓN SALA

derecho se halle protegido especialmente por las normas que estamos despachando.

En cuanto a los aspectos puntuales de redacción que la hacen insuficiente, espero que en la Comisión Mixta puedan corregirse, a fin de precisar el sentido de la disposición. Pero, en lo fundamental, me parece razonable mantener la simetría de la relación entre el consumidor y el comerciante, y la del comerciante y su proveedor --o fabricante--, sea extranjero o nacional.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, en la sesión pasada deploré la forma de redactar las indicaciones, porque se puede estar de acuerdo con la explicación que se les da en la Sala, pero desgraciadamente sus textos no reflejan el espíritu que las animan.

Efectivamente, el establecimiento del derecho mencionado es importante. No pensemos sólo en Santiago, sino también en el resto del país: hay muchos lugares donde el proveedor llega con su camión una vez a la semana, o cada quince días, y si el comerciante de un determinado local tiene que hacer devoluciones, deberá iniciar posteriormente un juicio ante un juez de letras --con todos los problemas que esto significa-- , para poder resarcirse por lo que recibió originalmente fallado.

En tal sentido, cuando se defiende al consumidor no sólo se está protegiendo a quien adquiere finalmente el bien, sino además a todo el proceso de comercialización --desde el importador o fabricante hasta el consumidor--, para que exista una cadena de buena fe y de responsabilidad.

En el fondo, lo que la indicación quiso decir es que, en caso de reemplazo de un bien o de reembolso de un precio pagado, por causa de falla del producto, quien efectúe dicho reemplazo o la restitución del precio tenga derecho a repetir respecto de quien adquirió el bien, cumpliéndose los requisitos de esta ley en proyecto. Creo que así debería estar redactada la disposición, porque --reitero-- se trata de una cadena.

No quiero realizar un análisis jurídico extenso de la indicación, pero con su actual redacción obviamente no se logrará la finalidad perseguida, sino que, por el contrario, se presentarán problemas bastante complicados, porque se alude, incluso, a "sentencia condenatoria" y a "indemnizaciones". Adicionalmente, la indicación dice que esto será de cargo del fabricante o importador. Y podría cometerse una injusticia. Por ejemplo, un fabricante vende a un comerciante un bien que no está en perfectas condiciones, de lo cual deja constancia en la factura. Si el comerciante omite esta circunstancia y restituye el precio, ¿por qué podría repetir en contra de quien lo advirtió oportunamente? No debería. ¿O por qué otorgar al consumidor el derecho de ir contra el fabricante? ¿Qué ocurre --como muy bien lo señaló un señor Senador-- si el distribuidor general entregó el bien en perfectas condiciones, pero quién lo recibió, para venderlo a su vez, lo almacenó de manera deficiente o lo trató mal?

DISCUSIÓN SALA

La disposición, tal como está redactada, no solucionará el problema, sino que creará otros mayores. Por eso propongo modificar su texto en los términos que señalé. Y si no hay unanimidad, podría incluirse en un veto sustitutivo o aditivo.

Reitero: pese a estar de acuerdo con la idea que persigue la indicación, no podría aprobarla, ya que crearía más conflictos y no resolvería lo que se trata de arreglar.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Bitar.

El señor BITAR.- Nos inclinamos por una fórmula como la que propone el Honorable señor Otero. Si hay unanimidad, podría acogerse.

La señora FELIÚ.- No doy acuerdo, señor Presidente, porque estimo que la materia es ajena al proyecto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, quiero hacer ver que la llamada razón de simetría, que se aduce en defensa de la indicación, debe ser mirada con cierta reserva, porque la actividad del comercio detallista, que es el que se contacta con el consumidor, hace diferente la relación del consumidor respecto de la que tiene el comerciante con sus proveedores.

Por lo tanto, invocar una razón de simetría significa no otorgar debida consideración a la muy distinta vinculación que hay entre el consumidor y el comerciante, y entre éste y su proveedor. Y esta diferencia se expresa en que el comerciante detallista no sólo es quien divide el volumen de un producto en pequeñas partidas, para entregarlas individualmente a cada consumidor, sino también el que realiza la gestión que hay de por medio. Ésta, como bien señaló el Senador señor Urenda, muchas veces implica agregar valor a la mercadería a través del mecanismo de comprar un lote con cierto margen defectuoso y, por la vía de la selección, separar aquello que se halla en correctas condiciones de lo que se encuentra en mal estado. Es común que el mayorista, proveedor, importador o fabricante venda partidas con defectos, a menor precio, sin la garantía que corresponde a aquellas libres de fallas. Entonces el comerciante detallista separa, clasifica y vende los artículos que están buenos y reserva, anula o vende más baratos los que presentan deficiencias. Aprobar la norma en debate implica impedir ese proceso y castigar tanto al consumidor que puede beneficiarse de esta actividad como al comerciante que hoy la realiza, ya que estará imposibilitado de efectuarla.

Además, los industriales o importadores que actualmente practican este tipo de negocio tendrán que subir los precios, previendo una eventual repetición. Esto, en definitiva, perjudicará a los consumidores, a quienes pretendemos beneficiar con la ley en proyecto.

Por eso, dada la distinta naturaleza de la relación existente entre el consumidor y el comerciante, y entre éste y su proveedor, la norma propuesta en la indicación escapa del ámbito de esta iniciativa. Así se hizo ver en la Comisión, donde, aun cuando no se declaró inadmisibile, se estimó conveniente analizarla para luego aprobarla o rechazarla en su mérito propio. Pero, sí, se dejó expresa constancia de que su texto era ajeno al

DISCUSIÓN SALA

ámbito de la relación comercial que aborda el proyecto.

Es importante tener en cuenta, asimismo, lo señalado anteriormente en cuanto a que esta repetición perjudicará a personas que, pese a no haber tenido participación ni capacidad de defensa en el juicio propiamente tal, resultarán afectadas por las decisiones que de él emanen.

Reitero: la diferente naturaleza de la relación que existe entre comerciantes e industriales, y la distinta capacidad de esos actores para defenderse en la forma establecida por la legislación vigente, hacen innecesaria e inconveniente la inclusión de esta norma en el proyecto en debate.

He dicho.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede usar de ella, señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, coincidimos en que es preciso aclarar la redacción de esta indicación --de hecho, trajimos una propuesta de redacción alternativa--, pero, en vista de su importancia y considerando que la argumentación ya ha sido hecha, me permito proponer que se apruebe, con el compromiso de parte del Gobierno y la anuencia --espero-- de los Parlamentarios de modificar su redacción en Comisión Mixta en los términos planteados por el Senador señor Otero.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Sala ha oído la petición del señor Ministro.

Tiene la palabra el Senador señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, preferiría que se pusiera en votación la idea contenida en la indicación, más allá de la redacción que se acuerde en definitiva.

El señor DÍEZ (Presidente).- Lamento informar a Su Señoría que en la discusión particular de un proyecto no se puede aplicar el sistema de discusión por ideas.

Tiene la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, me parece imposible acceder a lo planteado por el señor Ministro, ya que algunas intervenciones escuchadas en esta Sala apuntan a que el tema a que se refiere la indicación es ajeno a la iniciativa y no debería incluirse en ella.

En cuanto al compromiso de un futuro perfeccionamiento de la norma, creo que éste reglamentariamente no es factible.

Por lo demás la indicación, fuera de ser ajena al proyecto, afecta la garantía del número 3º, inciso segundo, del artículo 19º de la Constitución Política, que asegura a todas las personas el derecho a un debido proceso. Tal como se halla redactada la norma, no asegura un debido proceso a personas que, siendo extrañas a un juicio entre consumidor y proveedor, se verán obligadas a concurrir ya sea a la devolución del bien o a una indemnización de perjuicios. Aquí ni siquiera hay una situación de evicción.

Lamento decirlo, señor Presidente, pero esta

DISCUSIÓN SALA

disposición, aparte ser inadmisibles, no respeta las normas del debido proceso, lo que, en mi concepto, impide aprobarla.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa insiste en su imposibilidad reglamentaria para declarar inadmisibles la indicación renovada. En efecto, el artículo 118, que regla la discusión general, establece que ella tiene por objeto: a) admitir o desechar en general el proyecto, y b), recibir las indicaciones que se formulen antes de su votación o en el plazo que se fije. Y agrega que corresponderá al Presidente y a los Presidentes de las Comisiones declarar la inadmisibilidad de las indicaciones. En este caso el Presidente del Senado, al enviar la indicación a la Comisión respectiva la estimó admisible, y el Presidente de dicha Comisión y sus integrantes no la declararon inadmisibles.

En vista de que la Mesa carece de facultad para declarar inadmisibles una indicación renovada, propongo a la Sala votar el artículo en discusión.

El señor RUIZ (don José).- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, pido a la Sala que apruebe la indicación. En tal caso, el Gobierno asumiría el compromiso de obtener su rechazo en la Cámara de Diputados en el tercer trámite y, de este modo, al existir discrepancia entre lo aprobado en ambas ramas legislativas, posibilitar el perfeccionamiento de su redacción en Comisión Mixta.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, al leer esta indicación no puedo sino que sorprenderme, puesto que plantea repetir contra terceros en situaciones en las que nada tienen que ver ni les cabe responsabilidad alguna, y frente a las cuales pueden aducir que esa eventual obligación no les es imputable. Más aún, el texto no distingue de qué tipo de mercadería se trata. Voy a mencionar algunos ejemplos simples.

Si un supermercado vende productos alimenticios perecibles y éstos se echan a perder en ese establecimiento, es evidente que el proveedor no tiene responsabilidad en esta acción. Sin embargo, la norma pretende hacer valer responsabilidades repitiendo hasta a ese mismo proveedor. Me parece inadecuado.

Es indispensable especificar si la falla de los productos que hayan debido reponerse o indemnizarse fue de carácter técnico o se generó en la perecibilidad, tratamiento, manejo o vicio oculto de ellos, o bien, cuál es la relación causal que provocó la necesidad de restituirlos o de pagar la indemnización. No puede establecerse respecto de todos los productos la repetición en contra de terceros, que, obviamente, algo tendrán que decir en su defensa, sin que nunca lo hayan podido hacer.

En consecuencia, me parece que eso es inadecuado. Y, además, si tomamos en cuenta que en la Comisión ya se aprobó por unanimidad una indicación que permite una situación prácticamente igual, pues se faculta al consumidor, en caso de quiebra del importador o del fabricante, para repetir en contra del proveedor del producto fallado, veremos que la proposición en debate resulta innecesaria, pues bastaría con la

DISCUSIÓN SALA

anteriormente aprobada, que no adolece de los vicios señalados.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Thayer.

El señor THAYER.- Señor Presidente, no tengo inconveniente en fundamentar mi voto ahora, si se realiza de inmediato la votación. En caso contrario, deseo intervenir brevemente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede continuar, Su Señoría.

El señor THAYER.- Señor Presidente, la indicación en debate ha tenido una exégesis --a mi juicio-- muy útil. Nadie tiene dudas sobre la justicia que la inspira; pero todos estamos contestes en que su texto es confuso, no sólo por su redacción --y aquí está la parte delicada del problema--, sino en cuanto a su concepción jurídica, que parece poco clara.

Por ejemplo --ya lo expresaron los Honorables señores Prat y Errázuriz--, la relación de un producto desde que es fabricado, en sus distintos procesos de transmisión a través de la comercialización, está sometida a normativas diferentes. En algunas oportunidades se compra con seguro, en otras, sin seguro; se adquieren artículos con o sin fallas, que se venden a menor precio cuando las tienen o a uno mayor cuando no las presentan. Por ello, la responsabilidad es muy difícil de determinar.

En la normativa general de responsabilidades, por ejemplo, cuando alguien vende un producto a determinado precio, ya sea mayorista o minorista, en el supuesto de que éste sea perfecto, el consumidor paga el valor de un producto acabado. Si posteriormente resulta con fallas, el problema se encuentra regido por la legislación ordinaria.

Al introducir un artículo nuevo en la ley de protección al consumidor, que, en general, estará regida por normas procesales y judiciales muy rápidas, será muy difícil hilar tan fino. Entonces, el objetivo de justicia buscado pretende alcanzar situaciones mucho más complejas que las que puede detectar o contener una normativa de esta naturaleza. Sí las alcanza el Código Civil, pero no la ley en proyecto.

Por eso, creo que esta discusión ha sido útil; sin embargo, a mi juicio, está terminada. El Ejecutivo debe comprender que la idea contenida en la indicación cuenta con pleno respaldo en el Senado. Pero tal como está expresada no puede ser aprobada. La instancia de corrección, a mi entender, es a través del veto. Acoger una idea expresada de manera incompleta, confusa en lo jurídico, contra la promesa de que será corregida --no tengo ninguna duda de que el Gobierno hará lo mejor para enmendar la indicación--, es como entregar un cheque en blanco. Ésa no es forma de legislar. Lo anterior se puede efectuar cuando existe algo concreto que se va a corregir.

Por lo tanto, como la indicación es imprecisa, debe ser votada.

He dicho.

El señor LAVANDERO.- Votemos, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- El último orador inscrito es el Senador señor Urenda.

DISCUSIÓN SALA

Tiene la palabra Su Señoría.

El señor URENDA.- Señor Presidente, creo que lo señalado sobre la indicación del señor Ministro, en cuanto a que la frase final salvaría los problemas, es absolutamente insuficiente. Porque podría referirse sólo a piezas defectuosas, y siempre que el proveedor las hubiera vendido como buenas. Es una muy leve excepción. Pueden producirse situaciones tremendamente injustas. Por ejemplo, si el fabricante vende una mercadería en mil pesos por ser de rezago o de mala calidad, y el comerciante, a su vez, pide 50 mil pesos por ella, éste deberá indemnizar por 50 mil pesos, y el proveedor, que la vendió en mil pesos, tendrá que reembolsarle 50 mil.

Creo que el derecho de repetir, si el proveedor ha faltado a su contrato, siempre existe, se encuentra establecido en nuestra legislación ordinaria.

Pero de aprobar la indicación podemos conducir a abusos tremendos que, en definitiva, generarán un resultado negativo para el consumidor final. Porque, obviamente, ese tipo de operaciones a que hemos aludido diversos Senadores --liquidaciones de saldos, para que el comerciante o vendedor final escoja entre ellos lo que esté bien o mal-- resultarán imposibles de realizar por el riesgo señalado, que puede ser incalculable. Si se vende muy barata una mercadería por ser de tercera calidad, y el comerciante cobra carísimo por ella, como si fuera de buena calidad, el proveedor tendrá que responder por un valor inmensamente superior al que le pagaron, por haberse vendido en condiciones distintas.

Me parece que deberíamos contar con una disposición que asegurara el derecho a repetir, siempre y cuando se estableciera la responsabilidad del distribuidor o del proveedor. Pero no la podemos instaurar como norma de orden general. Porque las situaciones son infinitamente variadas y pueden conducir a enormes injusticias, con la agravante de que aquí se ha determinado este riesgo en el sentido de que quien tiene una opción ilimitada de repetir, en la mayoría de los casos no demostrará mayor interés en defenderse. Entonces, se producirá una situación injusta y, además, innecesaria, pues, en nuestro Derecho, si un comerciante ha sido engañado por el fabricante, proveedor o distribuidor, puede demandarlo conforme a la normativa general vigente. Pero entregarle una carta en blanco, un derecho prácticamente absoluto, implica una situación injusta, que el Senado no debería aprobar. Ello, al margen de buscar alguna fórmula que establezca en forma clara la facultad de que el perjudicado siempre podrá repetir contra el proveedor u ocurrir ante él, conforme a los vínculos jurídicos que hayan acordado, no bastando, en mi opinión, esa simple excepción final referida a uno de los muchos casos que contempla la ley.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- En votación.

(Durante la votación)

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, estoy autorizado para votar, pues me han levantado el pareo por esta sesión.

Voto en contra.

DISCUSIÓN SALA

El señor BITAR.- Señor Presidente, voto a favor, pero quiero hacer la siguiente aclaración.

Yo tomo el compromiso expresado en la Sala por el señor Ministro, y aprobaremos la indicación en los términos señalados porque no hay otra fórmula, en cuanto a que es indispensable repetir, para que la ley en proyecto no sea letra muerta y el consumidor tenga derechos, pues de lo contrario sería imposible que el proveedor asumiera su responsabilidad.

Respecto de la redacción propuesta por el Honorable señor Otero, a mí me satisface. Por lo tanto, voto favorablemente la indicación en el entendido de que será modificada en la Comisión Mixta de acuerdo a los términos sugeridos por el señor Senador durante su exposición.

El señor CALDERÓN.- Señor Presidente, voto a favor, teniendo en cuenta el cambio que se introducirá a la norma en la Comisión Mixta.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, junto con votar en contra, hago presente que, a mi juicio, la indicación tal como está redactada es inconstitucional y contraviene las normas del debido proceso que protege la Constitución Política. Además, la proposición de aprobar un artículo en una especie de forma condicionada no se ajusta a la Ley Orgánica Constitucional del Congreso ni al Reglamento del Senado.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, voto a favor básicamente porque resulta indispensable establecer la responsabilidad del proveedor, toda vez que es éste quien coloca los productos en el mercado; el comerciante sólo es un intermediario. En todo caso, el texto resguarda que la responsabilidad del proveedor tenga lugar únicamente cuando el defecto sea imputable a él, y no al comerciante; de tal manera que los ejemplos expuestos en la Sala, en los cuales la responsabilidad claramente corresponde a este último o al intermediario, quedan salvados con la actual redacción de la norma. Ahora, si en la Comisión Mixta esta redacción es mejorada, como lo ha sugerido el Senador señor Otero, tendremos una mejor disposición.

Es evidente que aquí aprobamos los preceptos tal como se nos plantean, pero también es cierto que en la Sala siempre se asumen determinados compromisos políticos para el posterior trámite de los proyectos, lo cual no va contra el Reglamento ni la Constitución Política del Estado, como se ha señalado.

Por estas razones, voto que sí.

El señor OTERO.- Señor Presidente, este tema es realmente complejo y delicado en Derecho, por todo lo que se ha indicado en la Sala.

Sinceramente, considero necesario resguardar al pequeño comercio, y es a eso precisamente a lo que apunta la norma.

Yo voy a confiar en la palabra del señor Ministro en cuanto a que, si aprobamos la disposición en el Senado, ella va a ser modificada sustancialmente en la Cámara de Diputados, o rechazada allí, para que sea analizada en una Comisión Mixta.

Con ese compromiso formal del señor Ministro, apruebo la indicación.

DISCUSIÓN SALA

El señor ROMERO.- Señor Presidente, yo también voy a votar a favor de la norma, pero en el mismo convencimiento de que el Gobierno se compromete a buscar para el precepto, que es bastante delicado, una redacción más adecuada y más de acuerdo con las ideas y el espíritu que hoy nos inspiran para acordar su aprobación.

Voto afirmativamente.

El señor URENDA.- Señor Presidente, me voy a pronunciar en contra de la disposición, porque pienso que resulta imposible aceptarla en los términos en que ella se encuentra redactada. Sin embargo, quiero dejar claramente establecido que esta negativa no implica, a mi criterio, que no exista siempre el derecho a repetir. Y, en todo caso, confío --ya que, aparentemente, va a ser aprobada-- en que se le introducirán modificaciones que permitan lograr equilibrio y equidad.

Voto que no.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si la Sala me lo permite, fundamentaré mi voto.

Voy a rechazar la disposición, porque comparto la idea de que ella puede afectar a terceros que no sean parte en el juicio. Desde esa perspectiva, es inconstitucional, aunque la Mesa no pueda declararlo así.

Espero que el Gobierno, ya sea en la Comisión Mixta o por medio del veto, presente una idea semejante, pero ajustada a Derecho.

Voto que no.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--Se aprueba la indicación número 99, renovada (18 votos por la afirmativa, 15 por la negativa y un pareo).

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Calderón, Cantuarias, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Larraín, Lavandero, Matta, Núñez, Ominami, Otero, Romero, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Zaldívar (don Adolfo) y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa los señores Alessandri, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Lagos, Larre, Letelier, Martín, Mc-Intyre, Pérez, Piñera, Prat, Thayer y Urenda.

No votó, por estar pareado, el señor Huerta.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- A continuación, la Comisión de Economía propone reemplazar el artículo 18, que pasa a ser 17, por el siguiente:

"Artículo 17.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

Esta proposición fue aprobada por unanimidad en la Comisión.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 19 pasa a 18, con las siguientes enmiendas:

DISCUSIÓN SALA

En el inciso segundo, se ha suprimido la expresión "información o", enmienda aprobada por 3 votos contra 2. Corresponde a las indicaciones I05 y I06.

Los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Hormazábal, Frei (don Arturo), Díaz, Matta, Carrera, Ominami, Ruiz de Giorgio, Lavandero y Ruiz-Esquide han renovado la indicación Nº I07 para intercalar en el inciso segundo, entre las palabras "falsa" y "difundida", la expresión "o engañosa".

El señor OTERO.- ¿A qué inciso del artículo se refiere?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Al inciso segundo del artículo I9, que pasó a ser I8 en el primer informe.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, no me queda claro lo que está en votación; pero en verdad sobre lo que deberíamos tal vez pronunciarnos es sobre la indicación I07 renovada, pues corresponde a lo que estamos en este momento discutiendo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El comienzo del inciso segundo del artículo I9, que pasó a ser I8, dice: "La información o publicidad falsa...". La Comisión propone suprimir las expresiones "información o". Quedaría entonces "La publicidad falsa difundida...", etcétera.

El señor OTERO.- Agradecería a la Mesa que se lea la frase con que se inicia el inciso.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Dice así: "La información o publicidad falsa" --lo acabo de leer-- "difundida por los medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales."

La Comisión propone suprimir las palabras "información o". Y quedaría "La publicidad falsa difundida...", etcétera.

El señor OTERO.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, en verdad a veces en materia legislativa uno tiene que demostrar asombro. Y lo digo, porque en el artículo I8 las infracciones a lo dispuesto en esta ley llegan hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Ninguna de las infracciones de esta norma pone en peligro la vida ni la integridad física o psíquica de las personas como lo hacen las infracciones al Reglamento del Tránsito. Sin embargo, en el Senado no fue posible obtener la aprobación de una multa superior a 5 unidades tributarias. O sea, no sé de qué depende la medida con que nosotros juzgamos las infracciones. Porque, obviamente, en esto, que es menos grave, llegamos hasta 50 unidades tributarias en el primer inciso y en el segundo hasta 500 unidades tributarias.

¿Saben Sus Señorías a cuánto ascienden 500 unidades tributarias? ¿Se dan cuenta lo que ello puede significar para un pequeño comerciante? ¿Advierten lo que un juez de policía local de cualquier

DISCUSIÓN SALA

pueblo puede hacer si está molesto con un comerciante?

Resulta que podemos perder uno o dos días discutiendo por la gravedad de una infracción del tránsito, como la de pasar con luz roja, lo cual pone en peligro la vida de las personas. Algunos señores Senadores dicen que una multa alta es imposible, leonina y monstruosa, pese a que se trata de la vida de las personas y de su integridad física. En ese caso tenemos cautela extraordinaria. ¿Por qué? ¿Porque todos manejamos y podemos estar expuestos a esto? ¿Porque manejan nuestros hijos, nuestras señoras? ¿Porque tenemos presión externa?

Pero resulta que multas de esta envergadura en una ley de protección al consumidor son leoninas y monstruosas, señor Presidente.

Quiero pedir a los señores Senadores que consideren esta materia. Si hay una indicación, ella se puede aprobar o rechazar. Pero solicito la unanimidad de la Sala para que reconsideremos los montos de las multas, porque en la forma en que están planteados pueden producir situaciones gravísimas.

Pongo este simple ejemplo: si en un pueblo un comerciante no está de acuerdo o pelea con el juez de policía local--se trata de comunidades muy chicas--, le pueden imponer una multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales, lo que representa una cantidad de dinero que el hombre no ha visto jamás en su vida, con lo que se acabaría su comercio, negocio o actividad.

Señor Presidente, tal vez se me ha acusado con extremo rigor en la Sala del Senado cuando he hablado de sanciones. Pero nunca se me ocurrió que en la Ley del Tránsito --en la que se legisla sobre hechos que ponen en peligro la vida, como lo vemos todos los días-- se llegara a los extremos que aquí se proponen, lo que, obviamente, no es la finalidad que se persigue.

Este tipo de sanciones hace que la ley prácticamente sea inaplicable. Y me atrevo a pedir a la Sala que por unanimidad reconsidere los incisos primeros y segundo, especialmente este último, rebajando el monto máximo de la multa a una suma prudente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Antes de conceder la palabra al señor Ministro, y en el ánimo de facilitar el debate, quiero precisar en lo que estamos: tenemos un segundo informe, lo que implica la discusión en particular. La modificación al inciso segundo elimina, en el comienzo de él, las expresiones "información o". De manera que el texto del artículo, en su segundo inciso, comenzaría con "La publicidad falsa difundida", etcétera.

Sugiero como norma de procedimiento que nos pronunciemos en este orden: primero, respecto de la enmienda introducida por la Comisión; en seguida, sobre la indicación renovada por parte de algunos señores Senadores y que en su oportunidad formuló el Presidente de la República, y por último, acerca del nuevo elemento solicitado por el Senador señor Otero relativo al monto de la multa, siempre y cuando exista unanimidad en la Sala para poder tratarlo. Debemos ir en ese orden, para que la discusión y el despacho del proyecto sean posibles.

DISCUSIÓN SALA

Entonces, vamos tratar primero la modificación tendiente a eliminar las palabras "información o" al inicio del segundo inciso, y después, el orden que señalé.

Si le parece a la Sala, podríamos aprobar en primer lugar la modificación aprobada por la Comisión, suprimiendo las palabras "información o", de manera que el segundo inciso comience con "La publicidad falsa difundida", etcétera.

Acordado.

El señor FERNÁNDEZ (Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor).- El acuerdo se tomaría en el entendido de que más adelante, en el artículo 23 del texto del segundo informe de la Comisión de Economía, hay una norma específica que se refiere a la rotulación incorrecta, falsa o engañosa. Y como la información comercial se vierte fundamentalmente en el etiquetado o rotulación de los productos, ese precepto contemplaría lo relativo a la información falsa.

El señor DÍAZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Eso lo veremos al llegar al artículo 23.

Tiene la palabra el Honorable señor Díaz.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, puede que no sea el momento, pero deseo hacer un alcance a las expresiones del Honorable señor Otero.

A veces, la venta de algunos productos es tan peligrosa como pasar con luz roja. Y en nuestra experiencia de médicos, sabemos que, en vez de Clorpromazina, se despacha Clorpropamina, con lo cual una persona puede quedar para el resto de su vida en calidad de árbol, sencillamente, porque se le produce una hipoglicemia importante. Entonces, creo que hay que tener cuidado con este tipo de cosas. A menudo estos hechos se producen por irresponsabilidad o por no contar con personas idóneas en las farmacias.

Soy partidario de hacer especial mención de este rubro sobre productos farmacéuticos, porque implica riesgo para la salud y también para la vida de las personas.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Están de acuerdo Sus Señorías en proceder en la forma sugerida, es decir, aprobar esta materia y, en seguida, decidir sobre la proposición del Honorable señor Otero?

El señor OTERO.- ¿Me permite la palabra, señor Presidente, para hacer referencia a un punto reglamentario?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, el artículo 124 del Reglamento, establece: "Al iniciarse la discusión particular, el Presidente dará por aprobados todos los artículos o títulos que no hayan sido objeto de indicaciones en la discusión general o de modificaciones en el segundo informe. No obstante, a petición de un Senador y por la unanimidad de los Senadores presentes, podrá acordarse someter a discusión y votación uno o más de estos artículos o títulos."

En este caso, estamos tratando indicaciones renovadas y como no estaba aprobado el artículo por unanimidad precisamente por la existencia de tales indicaciones, solicitaré que se vote el artículo en

DISCUSIÓN SALA

forma desglosada, especialmente los incisos primero y segundo.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Señor Senador, después de las consultas del caso, y como una manera de respetar sus derechos, propusimos una forma de despachar el artículo. En verdad, la Mesa considera que el inciso primero está aprobado. Y en el segundo, porque nadie expresó opinión en contrario, acabamos de aprobar la supresión --como lo hizo también la Comisión-- de las palabras "información o".

Dentro del mismo artículo, se va a tratar la indicación 107, renovada con las firmas reglamentarias, y que en su oportunidad presentó el Presidente de la República, la cual

tiene por objeto intercalar en el inciso segundo, entre las palabras "falsa" y "difundida", la expresión "o engañosa". A continuación, como habíamos anunciado, solicitaremos la unanimidad de la Sala para tratar el monto de la multa, materia a la que Su Señoría hace referencia y que se encuentra en la parte final del inciso.

En consecuencia, en su oportunidad consideraremos el tema planteado por el señor Senador.

En discusión la indicación 107, cuyo texto acabo de leer.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, estoy en desacuerdo con la indicación, porque, como se vio en la Comisión, el proyecto en estudio tiene un párrafo relativo a información y publicidad, que regla las materias relacionadas con ellas. Ahí deben examinarse estos puntos.

El párrafo donde se está incluyendo esta norma es el atinente a la responsabilidad por incumplimiento; y, al consignarlo en una parte diferente de la que realmente corresponde, se altera todo el sistema y la forma como deben interpretarse las disposiciones.

En segundo lugar, quiero llamar la atención del Senado acerca de la dificultad que existe para probar una publicidad engañosa, contrariamente a lo que sucede con la publicidad falsa, que es la que contraría de manera absoluta la verdad.

En su oportunidad, de distintas normas del proyecto deduje que "publicidad engañosa" podía definirse como la comunicación que el proveedor dirige al público, por cualquier medio idóneo, en la cual, a sabiendas, o debiendo saber, lo induce a error o engaño respecto de las cualidades esenciales sobre un bien o servicio para atraerlo, adquirirlo o contratarlo.

En consecuencia, la materia tiene dos elementos subjetivos, uno de los cuales es que, sabiendo, o debiendo saber, se induce a engaño a las personas a quienes va dirigido el mensaje. Reitero que estos temas son de difícil prueba y determinación por un juzgado. En Chile, lo relativo a la publicidad falsa o engañosa, ha sido apreciado por la Comisión Antimonopolios, porque, como corresponde a los organismos antimonopolios velar por la transparencia del mercado y la igualdad en las condiciones de los oferentes de bienes o productos, la publicidad falsa o engañosa interfiere en

DISCUSIÓN SALA

esa relación de equilibrio que debe existir en la libre competencia.

En esa perspectiva, dichos organismos han conocido de esta materia y han emitido importantes fallos. Todo ello con relación a incluir como publicidad engañosa, de difícil prueba, dentro de un juicio oral, de prueba rápida, por así decirlo, ante un juzgado de policía local, y con sanciones cuyo rigor ha llamado la atención de la Sala.

Quiero recordar que en Estados Unidos los organismos técnicos sobre publicidad tuvieron en un primer momento una jurisprudencia muy amplia, conforme a la cual se consideraba publicidad falsa o engañosa todas las exageraciones, por así decirlo, propias de la propaganda. Con posterioridad, sin embargo, atendidos los graves problemas presentados, el organismo técnico pertinente exigió acreditar que, real y verdaderamente, la publicidad se ha hecho con intención de engañar y que se ha logrado tal propósito.

Finalmente, no podemos dejar de recordar las normas del CONAR (Consejo de Autorregulación Publicitaria), plenamente vigentes en Chile. Se trata de un organismo que actúa no sólo por requerimiento o denuncia, sino también de oficio; que cuenta con una jurisprudencia muy importante, y que se ha especializado en los mensajes de publicidad.

Por todas esas consideraciones, estimo altamente inconveniente la norma que establece una sanción en un juicio que --reitero-- no es el apropiado, en circunstancias de que la iniciativa cuenta con disposiciones expresas relativas a la información y publicidad.

Votaré en contra de la indicación.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, sólo deseo manifestar que toda la legislación moderna sobre la materia se refiere a "publicidad engañosa".

Hay innumerables casos detectados al efecto; incluso algunos han sido vistos por los tribunales. Tenemos un listado de ejemplos. Quizás los más conocidos son los de los jugos naturales que tienen un mínimo o ningún contenido de fruta --el cual no se estipula--, o el de aquellos medicamentos de carácter general y a los que se asignan cualidades específicas para superar enfermedades determinadas, no siendo ello efectivo.

A mi juicio, en su gran mayoría, los casos en que se ve afectada la población, dicen relación más bien a publicidad engañosa que a publicidad comprobadamente falsa. De ahí la importancia de incluir el concepto de "engañosa".

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, la iniciativa en debate es no sólo comparativamente más moderna que nuestra normativa vigente sobre el particular, sino que lo es a nivel mundial. Y en tal sentido debemos precavernos de las tendencias contemporáneas, las cuales propenden cada vez

DISCUSIÓN SALA

más al uso espectacular de la propaganda y la publicidad. Como los productos van siendo cada vez más diferenciados y complejos, el resguardo al consumidor nos obliga a ser más rigurosos con las exigencias a la publicidad.

Lo relativo a la publicidad falsa --como se la cataloga en la fórmula actual-- es tajante en cuanto a que ella es perfectamente demostrable. La publicidad, por su naturaleza y definición, no sólo involucra información --que puede ser cierta o falsa-- vinculada a seducir e inducir. Por lo tanto, debe atenerse a normas éticas y a un sistema de protección al consumidor.

El término "engañosa", y en la forma en que la propia iniciativa establece y precisa después en otras normas, es lo suficientemente claro como para que podamos sustentarnos en él.

Ejemplos de publicidad engañosa: todos hemos visto cómo se asegura que tal bencina "limpia el motor", quedando éste impecable y reluciente por el uso de un aditivo especial. Es posible que lo afirmado por esa información sea efectivo y que el aditivo posea tal cualidad; pero su proporción ínfima hace imposible lo que indica, pues requeriría que el motor fuera usado veinte o treinta años para obtener algún beneficio con esa gasolina. Y eso es claramente engañoso.

Hay otros casos de publicidad engañosa. Por ejemplo, la que dice: "Póngase un parche y bajará de peso sin hacer ninguna dieta".

En la ley en proyecto hay que establecer un grado adicional de flexibilidad, tanto por el uso intensivo y creciente de la publicidad como por la protección que debemos brindar al consumidor. Entendemos que existe sentido común y que nuestros jueces y nuestra justicia son capaces de discernir con precisión; pero es necesario darles un poco más de latitud.

En tal aspecto, pienso que la indicación del Ejecutivo debe ser respaldada.

He dicho.

El señor DÍAZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor McIntyre.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, tengo una duda de carácter legislativo respecto al tratamiento de las infracciones.

El párrafo 5º del Título II versa sobre la "Responsabilidad por incumplimiento". Y hay varios artículos que establecen lo que procede cuando surgen problemas con el bien adquirido. El primero de ellos --artículo 13-- dice: "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior"... O sea, en vez de tratarse lo relativo al incumplimiento, se parte con la infracción.

Más adelante, en el artículo 17 ocurre lo mismo: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley"... Idéntica es la situación del artículo 18, y también la del Título III, "Disposiciones Especiales", párrafo 1º, "Información y publicidad", donde la frase inicial del artículo 22 dice: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley".

Me parece que, como técnica legislativa, los artículos

DISCUSIÓN SALA

pueden ordenarse de acuerdo con el fondo, que en un caso es el incumplimiento; en otro, la información y publicidad, etcétera. Pero todo lo referido a infracciones tiene que ir junto con las sanciones. En cambio, aquí éstas se hallan dispersas en varios preceptos.

Solicito que me expliquen si este orden obedece a una razón especial, porque podría corregirse.

He dicho.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Los argumentos están dados. Ello nos permitiría pronunciarnos sobre la indicación renovada. Porque no hay muchas posibilidades de opinar distinto de lo que ya hemos escuchado.

Tiene la palabra el Senador señor Díaz.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, a los ejemplos dados por el Honorable señor Bitar cabría agregar --a riesgo de ser un tanto majadero-- el de la publicidad sobre el tabaco, que es absolutamente mentirosa, engañosa y tendenciosa. Lo malo es que, al respecto, las consecuencias de inducir al consumo se conocen 20 a 30 años después. Pero, indiscutiblemente, este tema viene muy bien a la materia que nos ocupa.

A propósito del tabaco --aunque ello no es parte de esta discusión--, me gustaría destacar que la ley pertinente se promulgó hace varios meses y todavía no se dicta el reglamento correspondiente. De modo que en la publicidad se sigue usando la frase de advertencia tradicional, en circunstancia de que debe cambiarse.

He dicho.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Piñera.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, todos tenemos claridad sobre cuál es la intención de la norma: evitar que haya fraude o engaño al consumidor.

El problema radica en que la redacción de este artículo es tan vaga que en la práctica estamos transfiriendo, en mi opinión, a los tribunales de justicia el conocimiento de casi toda la publicidad.

Estaba tratando de hacer un recuento de la propaganda que uno recuerda. Por ejemplo, la del desodorante Ego, que da la impresión de que basta ponérselo para ser muy atractivo con las mujeres, es evidentemente engañosa, porque aquello aparece como un atributo del producto. A veces, en casos particulares, cuando lo anterior se une a otras características de la persona, resulta muy fructífero...

También es engañosa la publicidad de un banco o institución financiera que señala: "Nadie es más importante que usted" y agrega que a uno lo atenderán antes que a la figura más popular de nuestro país.

Señor Presidente, lo que quiero plantear es que la palabra "falsa" es muy clara: significa afirmar algo que, definitivamente, no es cierto.

Por otro lado, pienso que casi toda la publicidad es engañosa, porque el interesado ensalza el producto exagerando sus elementos positivos, pero olvida promocionar también los aspectos menos favorables.

DISCUSIÓN SALA

En consecuencia, el uso del término "engañosa" sin ninguna otra precisión y definición en el proyecto, a mi juicio, significa que prácticamente toda la propaganda podría quedar sujeta a la aplicación de este artículo, caso en el cual serán los tribunales quienes van a legislar con su jurisprudencia.

Por eso, en esta materia, sobre la que existe una intención claramente compartida por todos y en que la discrepancia puede derivar de los eventuales efectos reales o de la incertidumbre jurídica generada por un artículo aprobado en estos términos, estimo del caso solicitar al Gobierno que, más que seguir con esta discusión de blanco o negro, a favor o en contra, considere la factibilidad de lograr en la Comisión Mixta un texto más preciso, de forma tal que el ciudadano común, el productor común y el avisador común, al leer la ley en proyecto, sepan distinguir.

Me encantaría poder mostrar ahora mismo al señor Ministro una tanda de publicidad televisiva y preguntarle cuánta es engañosa y cuánta no.

Cuando elaboramos cuerpos legales que en el hecho significan que ninguno o todos pueden estar cometiendo falta o delito, estamos entregando un poder discrecional a los tribunales de justicia. Y a ellos no les corresponde legislar, sino aplicar la ley.

Por tanto, nuestra obligación es procurar que el tenor de la disposición sea meridianamente claro. Pero en este caso, a mi juicio, ello no se logra con la palabra "engañosa", porque ella es aplicable prácticamente a toda la publicidad.

Sugiero, señor Presidente, que tratemos de precisar estos términos y que no aprobemos un texto --repito-- que en el hecho podría significar que toda la propaganda estuviera incurriendo en infracción, de acuerdo con esta norma.

He dicho.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, es bueno recordar que, en el caso específico de la materia en debate, se está tratando de evitar la publicidad engañosa que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o del medio ambiente. Eso es lo que se procura sancionar.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Pondremos en votación la indicación renovada número 107.

El señor PIÑERA.- Estamos viendo el artículo 18, que se refiere a la...

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Se trata de la indicación renovada número 107, para intercalar en el artículo 18...

El señor PIÑERA.- No, señor Presidente. Se refiere a todo lo que indica el artículo 22.

El inciso segundo del artículo 18 señala: "La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 22,"... Y el artículo 22 se refiere a diversas materias, además de las que ha mencionado el señor

DISCUSIÓN SALA

Ministro.

La señora FELIÚ.- Tal inciso dice: "que incida en".

El señor PIÑERA.- Exactamente: "que incida en".

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Siga leyendo el artículo, señor Senador.

El señor PIÑERA.- Tiene razón el señor Ministro.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En votación la indicación renovada número 107.

--(Durante la votación).

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, comparto plenamente los argumentos del Honorable señor Piñera. Justamente, los iba a exponer.

Hay publicidades que dicen que si uno usa determinada loción el atractivo será irresistible. ¡La verdad es que la he comprado y no pasa nada...!

Por tanto, ese tipo de propaganda también puede ser engañosa.

La diferencia entre publicidad engañosa y falsa es tan sutil que resulta muy difícil saber cuál es una y cuál la otra. El engaño puede ser tal que se transforme en falsedad.

Pienso que no es bueno exagerar en esta materia. El proyecto ya es, a mi juicio, archirreglamentario, y con él, de manera inconveniente, se está apretando mucho al comercio en una serie de aspectos.

En consecuencia, estimo inadecuado incluir la expresión "o engañosa", porque --reitero-- la diferencia entre engañosa y falsa es mínima.

Voto que no.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, la verdad es que corremos el riesgo --y estoy dispuesto a correrlo-- de colocarnos una soga al cuello, pues he visto campañas de candidatos a Senadores altamente tendenciosas y engañosas. Pero, a pesar de eso, voto a favor.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, si los autores de la indicación hubiesen consultado el Diccionario de la Lengua Española, tal vez habríamos ahorrado bastante tiempo. Porque "engañoso" es sinónimo de "falaz", y "falaz" es "falso". De modo que hablar de "información falsa" equivale a decir "falaz" o "engañosa"; es exactamente lo mismo.

A mi juicio, el término "falsa" es más completo en su definición. Por consiguiente, voto en contra.

El señor URENDA.- Señor Presidente, deseo llamar la atención hacia el hecho de que esta norma es específica en cuanto a publicidad falsa o engañosa "que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente". No se trata de la propaganda en general --por ejemplo, perfumes que nos hacen irresistibles, o cosas parecidas--, sino de algo muy serio: la salud o seguridad de la población. Y si hay algo importante sobre el particular es precisamente la publicidad de muchos medicamentos, que no sólo induce a realizar gastos innecesarios, sino que puede derivar en daños considerables para la salud.

DISCUSIÓN SALA

Por lo tanto, aunque el concepto "engañosa" puede estar comprendido de alguna manera en el término "falsa", no está de más poner el acento, específicamente para este caso, no en la propaganda en general, sino en la que incida en la salud o seguridad de la población o en el medio ambiente.

Voto que sí.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, comparto plenamente lo afirmado por el Senador señor Urenda. Creo que se trata de un bien que es necesario cautelar y proteger, y respecto del cual cada día se tiene más conciencia.

En ese sentido, y circunscribiéndome sólo a eso, pienso que no está de más agregar la expresión propuesta, a fin de que quienes desempeñan las importantes funciones de promover la venta, cuando se trate de esa clase de productos, obren con mayor cuidado; y en caso de que no lo hagan, que exista una disposición como la que analizamos, que proteja, cautele y sancione debidamente, para que no se cometan excesos por vías publicitarias que pueden ser dañinas para la población.

Voto favorablemente.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, me parece redundante la expresión "o engañosa", puesto que, como han señalado otros señores Senadores, está claro que la información falsa que se difunda induce a engaño. Y, al ser redundante, no parece aconsejable introducirla, sobre todo si surgen tantas dudas, como lo han hecho presente diversos oradores.

Aun tratándose de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población, la expresión "o engañosa" parece igualmente innecesaria, pues está claro que es la publicidad falsa la que se sanciona en el artículo 18 del segundo informe.

Voto que no.

--Se rechaza la indicación renovada Nº 107 (12 votos contra 9 y 6 pareos).

Votaron por la negativa los señores Alessandri, Cantuarias, Errázuriz, Feliú, Horvath, Huerta, Lagos, Letelier, Martin, McIntyre, Prat y Romero.

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Díaz, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Lavandero, Núñez, Ruiz (don José), Urenda y Zaldívar (don Adolfo).

No votaron, por estar pareados, los señores Frei (don Arturo), Larre, Muñoz Barra, Ominami, Piñera y Siebert.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En el inciso segundo del artículo 19, que pasa a ser 18, la Comisión ha reemplazado la referencia al artículo 23 por otra al 22 (aprobada por unanimidad, 3 votos contra 0).

--Se aprueba.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- El Senador señor Otero ha pedido reabrir debate acerca del inciso segundo del artículo 18, para discutir el monto de la multa allí consignada.

Consulta a la Sala, por así exigirlo el Reglamento, si

DISCUSIÓN SALA

existe unanimidad para ello.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, el Comité Demócrata Cristiano da su consentimiento. Creo que podemos buscar una fórmula para evitar esta discusión y la crítica que se hace en el sentido de que las multas propuestas resultan excesivas.

En realidad, no lo son tanto, en términos relativos. Primero, porque --según la información de que dispongo-- la consignada en el inciso primero, de 50 unidades tributarias mensuales, es la que existe en la ley vigente; es decir, no se innova al respecto. Y, además, deseo dejar constancia de que la multa es hasta esa cantidad.

Por otro lado, luego de conversar con el señor Ministro y sus asesores, estoy en condiciones de afirmar que se podría disminuir el monto de la multa que se establece en el inciso segundo. Yo sería partidario de una multa equivalente a cuatro veces la del inciso primero; o sea, hasta 200 unidades tributarias mensuales. Y llamo la atención hacia el hecho de que se trata de cerca de 4 millones de pesos, cifra insignificante frente a una campaña publicitaria por medios masivos, que cuesta mucho más. Incluso, a menudo hay quienes corren el riesgo de incurrir en multa para lograr el objetivo que persiguen. Porque 4 millones de pesos de multa implican un desembolso mínimo comparado con las sumas involucradas en una publicidad por televisión.

Sin embargo, ello no tendría tanta importancia, siempre que analizáramos el tema conjuntamente con la indicación renovada N° 132 --en tal caso yo sería partidario de rebajar el monto a 200 unidades tributarias mensuales--, que consigna lo siguiente: "En las denuncias que se formulen por publicidad falsa o engañosa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias", etcétera. No tiene mucha relevancia que fijemos una multa menor, siempre que el tribunal se halle facultado para impedir el daño. Porque el monto de la multa no es tan importante como el daño que se puede provocar.

Por esa razón, soy partidario de establecer una multa ascendente a 200 UTM, pero considerando lo dispuesto en la indicación número 132. Creo que eso es perfectamente compatible y puede solucionar el problema.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Existe unanimidad para reabrir debate sobre el punto.

Además, el Honorable señor Andrés Zaldívar propone rebajar de 500 a 200 UTM la multa señalada en la parte final del inciso segundo del artículo 18, vinculando esta disminución con lo consignado en la indicación renovada 132, recaída en el artículo 25, que permite a un tribunal suspender determinadas emisiones publicitarias.

Se trata de dos materias distintas, que requieren pronunciamientos separados.

Si le parece a la Sala, en primer lugar, resolvemos lo relativo a la fijación del monto de la multa; en seguida, analizamos la mencionada indicación; y posteriormente continuamos con el estudio del

DISCUSIÓN SALA

articulado.

El señor LARRE.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor LARRE.- Como en estos momentos el Senador señor Otero se encuentra en la Comisión de Constitución, sería conveniente llamar a sus integrantes, a no ser que haya acuerdo unánime para aprobar la proposición que aquél formuló..

El señor LAVANDERO.- ¡Estamos todos de acuerdo, señor Presidente!

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, señor Senador.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Ciertamente, es importante que esté presente el Honorable señor Otero, quien nos hizo reflexionar acerca de una materia que es fundamental tenerla clara. Porque si multas de esta naturaleza se aplican en forma estricta, podrían provocar quiebras. Si se lee el articulado, podrá observarse que la idea no es aplicar mañana sanciones de este tipo contra de algún comerciante de una pequeña localidad, sino a las campañas publicitarias masivas. La vehemente argumentación del Honorable señor Otero --en lo personal me ha inducido a revisar lo concerniente a las multas-- carece de validez en esa parte. Estimamos razonable disminuir las multas, vinculando esta materia con lo dispuesto en la indicación número 132, porque, si surge una publicidad falsa o engañosa, es muy importante ponerle término como corresponde. Y a eso tiende la facultad que se entrega al tribunal competente de suspender determinadas emisiones publicitarias

Reitero: vincular el aspecto punitivo de las multas con esa facultad del juez me parece una ecuación correcta.

Lamento la ausencia del Senador señor Otero, porque es muy importante lo que planteó.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Alessandri.

ses40-07

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, sería conveniente ponerse de acuerdo para suprimir las palabras "o engañosa" de la indicación número 132, ya que ellas fueron eliminadas de la norma anterior. Lo menciono a fin de que esto sea considerado oportunamente. Mi idea es llamar la atención sobre el punto, con el objeto de que haya una debida concordancia y armonía entre las disposiciones.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larre.

El señor LARRE.- Señor Presidente, con el ánimo de avanzar en el despacho del proyecto y a propósito del comentario que formuló el Senador señor Otero, si hay acuerdo unánime para rebajar la multa y se otorga al tribunal competente la facultad de suspender determinadas campañas publicitarias, creo que no sería necesario votar.

El señor RUIZ (don José).- ¡Exactamente!

DISCUSIÓN SALA

El señor NÚÑEZ.- Así es, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En tal sentido, quiero formular la siguiente proposición: aprobemos el inciso segundo del artículo 18 rebajando la multa de 500 a 200 UTM...

El señor RUIZ (don José).- ¿Me permite, señor Presidente?

Nosotros dimos la unanimidad para introducir el cambio, con la condición de que se apruebe la indicación renovada número 132. Porque ¿qué pasará si es rechazada? Lo que estoy planteando resulta muy simple: si hay acuerdo en acoger esa indicación, que se aprueben las dos materias en conjunto. Así quedaríamos con el problema resuelto.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Mi proposición era similar: aprobar el inciso segundo del artículo 18, con la multa fijada en 200 UTM; en seguida, pronunciarnos sobre la indicación número 132; y después continuar con el resto del articulado.

El señor RUIZ (don José).- Ello no es exactamente así. Estamos dando unanimidad con la condición de que también se acoja la indicación número 132.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Señor Senador, he escuchado dos veces su planteamiento, y deseo aclararle que la Sala debe pronunciarse por una y otra cosa. Comprendo que haya desconfianza,...

El señor RUIZ (don José).- No se trata de desconfianza, señor Presidente, sino de que nuestra voluntad ya se manifestó claramente en el sentido que ya indiqué.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Cómo podríamos retirar la unanimidad en torno de un tema cuya discusión ya efectuamos? De hecho, esa unanimidad se dio y operó.

Si le parece a la Sala, se aprobarán tanto el inciso segundo del artículo 18, rebajando de 500 a 200 UTM la multa, y la indicación 132, suprimiendo la expresión "o engañosa".

Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Indicación número 108 bis, renovada por los Honorables señores Ominami, Lavandero, Carrera, Núñez, Ruiz-Esquide, Ruiz (don José), Calderón, Gazmuri, Sule y Páez, para consultar, como inciso final, el siguiente nuevo: "En los juicios en que el consumidor ejerza las acciones y derechos que emanan de la presente ley, las costas personales correspondientes a los honorarios del abogado serán reguladas por el Tribunal. En caso de ser acogida la acción del consumidor, la contraparte será condenada en costas, fijándose los honorarios del abogado demandante en un mínimo de 30 Unidades Tributarias Mensuales (UTM). Con todo, el Tribunal, en consideración al número de consumidores eventuales en situación similar y al capital del infractor, podrá fijar los honorarios hasta en 300 Unidades Tributarias Mensuales (UTM).".

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En discusión.

Tiene la palabra el Honorable señor Bitar, quien fue el autor original de la indicación.

El señor BITAR.- Señor Presidente, el sentido de la norma tiende a resolver

DISCUSIÓN SALA

uno de los problemas más serios que se está presentando: no hay abogados que deseen defender a los consumidores, sea porque éstos son personas modestas, sea porque los juicios pueden ser complicados, sea porque los bienes involucrados tampoco representan la posibilidad de obtener una compensación que financie las costas.

Por lo tanto, para estimular esa defensa, creemos útil que, en caso de ser acogida la acción del consumidor, los honorarios sean fijados también en un mínimo, pudiendo el tribunal determinar los mismos hasta en 300 UTM, según el número de consumidores en situación similar y el capital del infractor. De lo contrario, el consumidor queda desprotegido. Por otra parte, es necesario evitar que se presenten demandas equivocadas o mal hechas.

También se han presentado indicaciones que sancionan a quien interponga una denuncia maliciosa. Pero la contraparte de ello es, por un lado, dar un espacio al consumidor, especialmente a la gente más modesta, para que pueda tener una buena base jurídica que le permita defender sus derechos, y por otro, estimular la presencia de los abogados en esta tarea.

Se persigue producir equilibrio y dar más seriedad a la base legal de las denuncias y demandas presentadas ante los tribunales, y también contribuir a perfeccionar la legislación, con el objeto de que los consumidores queden mejor preparados para defender sus derechos.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, a mi juicio, la indicación es ajena al proyecto, que tiende a proteger al consumidor en sus relaciones de adquisición de bienes o servicios. La considero equivocada. Según se plantea en su texto, procura favorecer a modestos demandantes que no tienen la opción de contratar a un abogado. Y a través del mecanismo de la regulación de las costas del juicio, pretende permitirles ocurrir ante los tribunales. Sin embargo, en definitiva y en esencia, se establece un tributo y una especie de expropiación en perjuicio de los demandados, con el objeto de pagar un abogado, porque el Estado lo considera importante. En verdad, si se estima importante el ejercicio de estas acciones y derechos por parte de quienes no poseen recursos para entablar una demanda, el Estado debe procurarles los medios necesarios mediante un sistema de asesoría judicial gratuita, que podría, por ejemplo, ser proporcionada en los respectivos municipios. Ésas son las vías que deben utilizarse para proteger a las personas de escasos recursos, y no establecer a priori honorarios que no guardan relación con la cuantía del juicio, ni con el trabajo que éste implica, ni con la acción de que se trata, disminuyendo así las prerrogativas de los jueces y determinando honorarios de manera obligatoria por ley. Éstos no han sido fijados para ninguna profesión, ni por orden de autoridad alguna, y en este caso pretendemos disponerlos por ley.

Por ello, y desde ya, planteo que la indicación es discriminatoria, pues incluso otros profesionales que pueden comparecer en el juicio no tienen honorarios fijados por ley.

Pienso que el Senado debe rechazar la indicación, por

DISCUSIÓN SALA

no tener relación con la normativa vigente. Estatuye un sistema de honorarios ajeno al tema de que se trata, al trabajo del abogado, a la cuantía del juicio, etcétera, parámetros sobre los cuales los jueces poseen competencia privativa para resolver.

Por lo tanto, en cuanto cercena o limita las facultades de los jueces, la indicación debió remitirse en consulta a la Excelentísima Corte Suprema, en virtud del artículo 74 de la Constitución Política. Reclamo formalmente por no haberse procedido así.

En consecuencia, y por las razones señaladas, manifiesto mi absoluto desacuerdo con la indicación en debate.

EL señor PRAT.- Pido la palabra.

El señor ERRÁZURIZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Había pedido la palabra el Senador señor Errázuriz. A continuación, podrá hacer uso de ella el Honorable señor Prat.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, no podría estar más de acuerdo con lo expuesto por la Senadora señora Feliú.

Entiendo la razón que inspiró a los autores de la indicación: dar protección jurídica a las personas modestas que no tienen fácil acceso a un abogado, cuestión de normal ocurrencia. Si quiere buscarse la forma de beneficiar a estas personas, es preciso señalar los caminos que les permitan obtener asesoría especializada. Pero quiero llamar a reflexión a mis Honorables colegas y a los autores de la indicación: ella puede significar, en definitiva, otorgar trabajo obligado a un conjunto de abogados que aspiran a encontrar "pega", pues así tendrán asegurados los honorarios en las demandas que se presenten, e intentarán, de alguna forma, captar el máximo de juicios posibles y no precisamente entregar una buena asesoría.

A mi manera de ver, la defensa de estas personas no debe crear confusión civil entre consumidores y proveedores, pues entre quienes satisfacen las demandas se crearía un conflicto grave que debemos evitar. Si cualquier abogado, por la vía de encontrar un amigo dispuesto a iniciar una demanda, puede tener "pega", sería muy peligroso lo que podría ocurrir en un libre mercado, donde la concurrencia debe ser en igualdad de condiciones y no con trabajos o remuneraciones previamente fijados por ley y distintos según se trate del demandante o del demandado, pues en el caso del primero habría honorarios mínimos fijados por ley, mientras respecto del demandado no existiría un costo ni retribución adecuada.

A mi juicio, la indicación es tremendamente peligrosa y, además, extraordinariamente equivocada, por la forma en que está planteada. Por ello, sugiero no sólo que sus autores la retiren, sino que busquemos una fórmula adecuada para que, así como en general las personas cuentan con asistencia jurídica gratuita, en este caso los consumidores puedan ejercer su defensa a través de una vía adecuada. Para ello es necesario presentar otra indicación --el Ejecutivo podría patrocinarla--, pero planteada en forma distinta.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor

DISCUSIÓN SALA

Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, deseo expresar que el propósito de la indicación -- dar facilidad a las personas de menores recursos-- ha sido debidamente cautelada por la iniciativa en debate en el artículo 36 del primer informe (35 del segundo).

En efecto, el proyecto innova respecto de la norma vigente en orden a hacer innecesaria, y no obligatoria, la concurrencia de un abogado para los efectos de la tramitación de los juicios a que se refiere el texto en debate. Efectivamente, el inciso primero del referido artículo señala:

"Artículo 36.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado."

Vale decir, a través de este artículo se pretende, primero, agilizar el trámite que da origen a un reclamo del consumidor, y segundo, reducir los costos evitando la obligación de que dicho reclamo sea presentado por un abogado. Ése es un elemento esencial que recoge la intención que hay detrás de la indicación en debate. A mi entender, ésta, en sí misma, toma un camino altamente inconveniente, el que, como en toda norma jurídica, se extiende conceptualmente a otras áreas y podría llevar a una fijación de precios de las actividades y servicios profesionales que se desarrollan en la economía, lo cual sería muy perjudicial y, probablemente, también inconstitucional.

Por ello, el Senado debe rechazar la indicación, que es innecesaria y, a la vez, inconveniente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, este tema fue objeto de bastante debate.

Entiendo que el sentido de la indicación --por eso la he suscrito--, se encamina a garantizar un debido seguimiento de los derechos de los consumidores una vez acogido el juicio. Éste no es un dato poco relevante: no existiría asesoría jurídica garantizada si la demanda no es acogida por el tribunal.

En la intención de la norma propuesta existe otro elemento que no se halla en la indicación misma, pero que dice relación a otra que han firmado varios señores Senadores --no conozco la firma de todos, pero veo la de los Honorables señores Pérez, Alessandri y Piñera--, donde se impone una multa muy alta a quien denuncie temeraria o maliciosamente alguna infracción a la ley en proyecto.

Entiendo que esta figura ha sido contemplada en nuestra legislación, pero en la indicación mencionada, que apunta a agregar un artículo 39 bis, se propone sancionar el hecho con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales. Como la denuncia podrá ser formulada por particulares, y, en consecuencia, por gente que no tiene ninguna versación en el Derecho, es posible que, por desconocimiento de la "arquitectura" jurídica, personas pobres sean castigadas bajo el cargo de hacer denuncias maliciosas. Y esa indicación podría provocar un efecto inhibitorio brutal para el ejercicio de los

DISCUSIÓN SALA

derechos que la ley en proyecto contempla en favor de los consumidores, teniendo en cuenta que las denuncias podrán ser presentadas sin necesidad de la comparecencia de abogados.

Por lo tanto, como patrocinador de la indicación en debate, estoy disponible para retirarla, si, a su vez, se retira la otra, porque creo que ambas tienen que ver entre sí.

El señor LAVANDERO.- Es la misma argumentación que dio la Honorable señora Feliú.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor ROMERO.- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Adolfo Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, por cierto, si la iniciativa que nos ocupa tiene un sentido --y creemos que lo tiene y que es muy importante para la economía social de mercado--, es el de asegurar la transparencia del mercado y una equivalencia real entre, por una parte, los proveedores, los comerciantes, y, por la otra, los consumidores. Sobre esa base, ha sido bien planteada una serie de normas tendientes a lograr ese equilibrio, que es fundamental para el actual sistema económico, cuyo dinamismo se sustenta en que los consumidores actúen con plena tranquilidad en el mercado.

Pero, también, consideradas así las cosas, creo que una disposición como la que analizamos, lejos de guardar una correspondencia en la materia, implica una perturbación. Lo digo con toda sinceridad.

El señor LAVANDERO.- ¿Por qué no son retiradas las dos indicaciones?

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Solicito al Honorable señor Lavandero que me permita exponer mi razonamiento.

Tocante a la disposición de que se trata, estimo que lo que debe buscarse, además de despachar un muy buen cuerpo normativo para que el consumidor pueda ejercer sus derechos, es, a través de otras vías, la posibilidad real de que ello se concrete en el sistema judicial. Y para eso hay otros caminos, como muy bien lo han sostenido varios señores Senadores. Conviene tener presente que existe la Corporación de Asistencia Judicial, y que en las municipalidades puede ser creado un servicio que igualmente cumpla funciones en este ámbito, lo que permitiría a los consumidores ejercer sus derechos, sin perjuicio de que en el proyecto también cabe que ello lo hagan en forma directa. Pero el establecer esta otra norma, en la forma como está, en verdad se sale, a mi juicio, de ese gran objetivo.

Asimismo, es cierto que la indicación que nos recuerda el Senador señor Gazmuri, relativa a fijar una multa en el caso de una denuncia que sea estimada como temeraria, desalienta y puede ser muy perjudicial, y realmente carece de sentido su inclusión en este articulado.

Por eso, a los Honorables colegas que han presentado la indicación en debate les pido, hidalgamente, que la retiren. Y una solicitud análoga dirijo a quienes han planteado la determinación de una multa --en la medida en que, por lo demás, ya se contempla tal sanción en otras partes de

DISCUSIÓN SALA

nuestro ordenamiento jurídico--, para que ello no tenga cabida en el proyecto, al que juzgamos de gran importancia para el futuro de la economía.

El señor OTERO.- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- La tiene, Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, la verdad es que el señor Senador que me antecedió en el uso de la palabra expresó gran parte de lo que tengo que manifestar. Solamente quiero sacar algunas consecuencias de la disposición en análisis.

En primer lugar, ella altera todas las normas del procedimiento, porque, obviamente, en un proceso, una de las partes puede tener parcialmente la razón, y no toda la razón. Y, por lo tanto, es el juez de la causa el que decide si condena en costas o no.

Segundo, se observa un contrasentido extraordinario. Si se litiga por una materia de una cuantía de 100 mil pesos y se puede condenar a una de las partes, incluso por una infracción, a pagar una multa del mismo monto, cabe tener presente que el abogado, a su vez, recibe una remuneración mínima de 660 mil pesos. Y ello constituye una sanción por vía indirecta. O sea, estaríamos fijando una multa adicional, que no iría en beneficio del Fisco, sino de una persona determinada, cual es el letrado que intervenga. Podrán tener lugar, entonces, repartos jugosísimos entre los reclamantes y los equipos de abogados que se dediquen a los casos de que se trata. Y esto llega hasta honorarios de 6 millones 660 mil pesos y reviste carácter obligatorio. ¿Dónde se hallan las facultades de los jueces? Ésta no es, ni con mucho, una materia de la ley en proyecto.

Por lo demás, está claro que hay un servicio de asistencia jurídica. Nosotros hemos aprobado una normativa que lo mejora considerablemente. Se crea en todas las Regiones. Ésa es la vía para ayudar a las personas, no la de una sanción indirecta.

Por estas consideraciones, señor Presidente, voy a votar en contra de esta indicación.

El señor LAVANDERO.- ¿Por qué no se retiran las dos indicaciones?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Romero.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, pienso que debiéramos ceñirnos a un cierto orden reglamentario. Por nuestra parte, hemos renovado una indicación --al igual que la que nos ocupa, ha sido firmada por varios señores Senadores-- que no es objeto de canje o de traspaso, lo que no estamos en condiciones ni tenemos la posibilidad de hacer.

Además, se trata de temas absolutamente distintos.

Sin perjuicio de que se puede usar el antecedente como argumento, me parece lógico que votemos separadamente --y así lo pido-- cada una de las indicaciones, en su mérito.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Se cerrará el debate, entonces, y se pondrá en votación la indicación N° 108 bis, renovada.

Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

DISCUSIÓN SALA

El señor GAZMURI.- Me permito insistir en el argumento que expuse con anterioridad, señor Presidente. La verdad es que estas indicaciones dicen relación a distintos artículos y que el procedimiento de discusión y de votación tiene que referirse a cada una de ellas, en sí misma, pero no hay duda de que ambas importan dos cuestiones vinculadas. Porque el efecto inhibitorio del establecimiento de una multa tan alta, sobre todo en los sectores de menores recursos, es muy serio, desde el punto de vista de lo que queremos realizar con la ley en proyecto, que es precisamente fortalecer los derechos de los consumidores y no inhibir el que ejerzan los derechos que ella misma les da.

Y, por lo tanto, estimo completamente razonable, no el canje, sino el establecimiento de una legislación coherente con el propósito que perseguimos, que es resguardar debidamente los derechos que este ordenamiento otorga a los consumidores.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, en vista de que no se puede retirar una indicación, sino la otra, ¿por qué no rechazamos las dos, en conjunto? Con eso queda resuelto el problema.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, pido que se vote separadamente cada una de las indicaciones.

El señor LAVANDERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

Si ésta es la proposición, me voy a ver en la obligación de votar favorablemente la que se halla en debate. A mi juicio, así como en una indicación anterior llegamos a acuerdo para buscar una solución, ahora también podemos coincidir para el efecto de dar por rechazadas en conjunto las dos indicaciones.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Esa transacción requiere voluntades expresas de quienes sustentan las indicaciones.

El señor LAVANDERO.- Perdón, señor Presidente. Rectifico: retirarlas, sí; rechazarlas, no.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Como en los patrocinantes de la indicación N° 174 no he notado una disposición en el sentido señalado, no le queda más remedio a la Mesa que someter a votación la indicación N° 108 bis, renovada. En su oportunidad, y con todos los antecedentes, la Sala se pronunciará respecto de la primera.

En votación.

--**(Durante la votación).**

El señor BITAR.- Señor Presidente, voy a votar a favor de la indicación, y formulo la especial solicitud de considerar que tenemos que fortalecer la situación del consumidor. No es dable castigarlo con una norma que dice que si presenta una denuncia mal hecha, mal preparada, que pueda ser interpretada como maliciosa, va a tener una gran sanción. Frente a casas comerciales, en un mercado donde hay una cantidad enorme de pequeños consumidores, debemos dar a éstos cierta garantía para que defiendan mejor sus derechos y con el objeto de que mejore también la calidad de los productos. Si no les otorgamos facilidad alguna a fin de que encaucen bien sus juicios, estamos

DISCUSIÓN SALA

desequilibrando la situación y dañando al consumidor, la economía y la calidad de los productos.

El sentido de la norma que hemos propuesto mediante la indicación es que, si el consumidor gana el juicio, las costas serán pagadas por la contraparte, y si lo pierde, no hay.

Muchos de los argumentos que se han dado, en cuanto a que la indicación viola un conjunto de normas y establece condiciones especiales, no son tan así.

Por eso, voto a favor de la indicación.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, sin ánimo de repetir lo que ya señalé, a mi juicio, la indicación, siendo muy loable en su propósito, aparece como innecesaria, por cuanto los consumidores pueden presentarse ante el juez sin requerir de un abogado habilitado.

En consecuencia, el hecho de establecer que tal profesional tendrá una remuneración especial para los efectos de poder litigar, no es más que una forma de dar trabajo a un conjunto de abogados que intentarán encontrar clientes a fin de hacer buenos negocios y, en definitiva, procurarse una fuente especial de sustento.

La indicación, por lo tanto, no busca ni guarda relación con el propósito específico del proyecto, cual es el de proteger al consumidor. Con ella, a mi juicio, lo que se logrará será, más bien, dar protección a los abogados sin trabajo.

En consecuencia, me parece que la indicación no ayudará a los consumidores, sino que, por el contrario, transformará en litigiosa una situación respecto de la cual el juez podría rápidamente resolver. Y, por ende, se creará un gran problema, en circunstancias de que tales conflictos podrían solucionarse en forma mucho más expedita y mejor.

Tan así es que el artículo 34 del proyecto, correspondiente al Título IV, sobre el procedimiento a que da lugar la aplicación de esta normativa, establece expresamente, en forma textual: "Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes.". Es decir, lo que se ha intentado es, precisamente, lograr advenimientos, dar solución a los casos y hacer de esta iniciativa algo expedito. Sin embargo, si se transforma en acciones de abogados, con honorarios previamente establecidos, y teniendo en cuenta, además, todas las observaciones de orden legal discriminatorio que en la indicación se establecen, se va a crear un gran conflicto, que es, justamente, lo que el legislador y el propio texto del Ejecutivo han pretendido eliminar.

Por lo tanto, voto en contra.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, ya di a conocer las razones por las cuales, a mi juicio, la indicación es inconstitucional e inconveniente. En todo caso, por si ella llegara a prosperar, quiero dejar expresa constancia de las inconstitucionalidades que, en mi opinión, presenta.

Desde luego, la indicación contraviene la garantía del número 2º del artículo 19 de la Constitución, que consagra la igualdad ante la

DISCUSIÓN SALA

ley. En efecto, en ella se establece una diferencia arbitraria, en beneficio de un grupo de abogados.

En segundo término, cercena o limita las facultades de los jueces, prescritas en el artículo 73 de la Carta Fundamental, porque a éstos les corresponde determinar las costas, y, también --no obstante que den curso a una acción--, si el demandante ha tenido o no motivo plausible dentro del juicio.

Asimismo, contraviene el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, que establece cuáles son las costas y que ellas ceden en beneficio de la parte, y no de los abogados.

Finalmente, para apoyar a la gente de escasos recursos --porque ése sería, precisamente, el motivo de la indicación--, aquí se establece, a mi juicio, un tributo encubierto que cede en beneficio de una persona natural, y no del Fisco.

Todas esas inconstitucionalidades presenta la indicación, la que, además, estimo del todo inconveniente.

Voto en contra.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, voy a votar a favor de la indicación, toda vez que no hubo voluntad de los señores Senadores que renovaron la indicación N° 174, tendiente a agregar un artículo 39 bis, nuevo, para retirarla. Este artículo, a mi juicio, significa una inhibición muy severa al ejercicio de los derechos que a los consumidores, sobre todo más modestos, les confiere el proyecto en debate.

Lo que pretende la indicación que nos ocupa es, precisamente, dar el apoyo jurídico indispensable para hacer efectivo el ejercicio de tales derechos.

Insisto, además, en que la situación de desprotección o de falta de acceso a la justicia por parte de los sectores más pobres del país, es un fenómeno extendido y gravemente preocupante. Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en general, carecen de los recursos suficientes para atender las cuestiones que les son sometidas a su conocimiento, y, en la práctica, no toman asuntos de los juzgados de policía local, que son, justamente, los tribunales ante los cuales se realizarán estas denuncias.

Por lo tanto, al estar pendiente la discusión sobre la elevación, a mi juicio, insólita de las multas, creo que la protección de los derechos de los consumidores exige que, cuando sean acogidas las acciones, se garantice que éstos dispongan de una asistencia jurídica indispensable.

Voto que sí.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, tanto la indicación en debate, cuya renovación suscribí, como la que tiene por objeto agregar un artículo 39 bis, nuevo, adolecen, efectivamente, de algunos vicios, los cuales nos ha destacado la Senadora señora Feliú.

En ambas se coartan, fundamentalmente, las facultades del Poder Judicial; en ambas se debieran examinar, a fin de resolver esta materia, las eximentes, atenuantes o agravantes para aplicar una sanción de esa naturaleza, y también según ambas se podría acudir a los servicios de

DISCUSIÓN SALA

asistencia judicial. De tal manera que, si hay una razón para rechazar una indicación, debería haber existido y existe la misma razón para rechazar la otra.

Por lo tanto, me parece que la forma más acertada de evitarnos esta votación habría sido que nos pronunciáramos sobre las dos indicaciones, en conjunto, y rechazar ambas, ya que no estaban presentes todos los señores Senadores que las suscribieron.

Yo habría votado favorablemente la indicación en debate, a fin de contrabalancear la referida al artículo 39 bis, pero estoy pareado con el Senador señor Prat, de manera que me abstengo de votar.

El señor OTERO.- Señor Presidente, voy a votar al final, porque los Comités están discutiendo si hay un cambio de pareo o no.

El señor URENDA.- Señor Presidente, no puedo votar, porque estoy pareado con el Senador Andrés Zaldívar; pero, como abogado, puedo agradecer al menos la apreciación excepcional que se hace al fijarse, por primera vez en Chile, un honorario equivalente a más de diez remuneraciones mínimas por la atención de un juicio de mínima cuantía.

Realmente, creo que la disposición es una verdadera burla y, al margen de los errores constitucionales que contiene, podría conducir --especialmente en pueblos chicos-- a la creación de una industria de juicios de esa naturaleza.

El señor OTERO.- Señor Presidente, como se ha aclarado la situación respecto a mi pareo con el Comité Demócrata Cristiano, voto en contra.

--Se rechaza la indicación renovada Nº 108 bis (11 por la negativa, 6 votos por la afirmativa y 4 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Errázuriz, Feliú, Horvath, Lagos, Letelier, Martín, Otero, Ríos, Romero y Zaldívar (don Adolfo).

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Díaz, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Muñoz Barra y Ruiz (don José).

No votaron, por estar pareados, los señores Alessandri, Lavandero, Siebert y Urenda.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, ¿por qué no votamos en seguida la indicación Nº 174?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo para tratar de inmediato la indicación Nº 174, la cual tiene por propósito agregar un artículo 39 bis?

El señor ROMERO.- No, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Como no hay acuerdo, continuaremos tratando el proyecto según el orden que corresponde.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, la Comisión propone, en el artículo 20, que pasa a ser 19, agregar el siguiente inciso final:

"El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la porción que corresponda."

DISCUSIÓN SALA

Lo anterior fue aprobado por cinco votos, y corresponde a las indicaciones N°s. 109, 110 y 111.

--Se aprueba.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, pido que, por unanimidad, en la disposición recién aprobada se cambie la palabra "porción" por "proporción", porque indudablemente está mal.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo para sustituir la palabra "porción" por "proporción"?

El señor OTERO.- Exactamente, porque ésa es la interpretación lógica, señor Presidente.

--Se aprueba.

)------(

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ha llegado una comunicación que vamos a incorporar a la Cuenta y a la cual va a dar lectura la Secretaría.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Se trata de un oficio de la Comisión de Educación, que dice lo siguiente:

"Valparaíso, 13 de marzo de 1996.

La Comisión de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología ha procedido a designar como su Presidente al Senador que suscribe.", que es el Senador señor Muñoz Barra.

"Lo que comunico a V. E. de conformidad con lo dispuesto por el artículo 32 del Reglamento del Senado."

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Queda agregado a la Cuenta.

El señor ERRÁZURIZ.- Aprovechamos, señor Presidente, para felicitar al nuevo Presidente de la Comisión, deseándole el mayor de los éxitos en sus funciones.

)------(

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 21 pasa a ser artículo 20 con la siguiente modificación: sustituir, en el inciso primero, la frase "desde la recepción del producto o terminación del servicio" por la siguiente: "desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". Fue aprobado por unanimidad (5 votos), y corresponde a las indicaciones N°s 113 y 114.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 22 pasa a ser 21 sin otra enmienda. Fue aprobado por 3 votos.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En el Título III, Disposiciones especiales, Párrafo I: Información, publicidad y garantías contractuales, la Comisión plantea numerar tal párrafo como 1º y reemplazar su epígrafe por otro que diga "Información y publicidad". Fue aprobado por unanimidad (5 votos), y corresponde a la indicación 118.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Corresponde tratar la indicación número 119, renovada por los Honorables señores Ominami, Lavanderos, señora Carrera, Hormazábal, Ruiz-Esquide, Calderón, Ruiz De Giorgio, Núñez, Gazmuri y Sule, para intercalar, antes del artículo 23, el siguiente, nuevo:

"Artículo...- Las afirmaciones, promesas e

DISCUSIÓN SALA

insinuaciones contenidas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al anunciante y se tendrán por incluidas en el contrato con el consumidor, a menos que éste consienta por escrito en lo contrario."

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, el artículo 7º del proyecto, ya aprobado, establece: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Sobre la base de tal disposición, la Comisión de Economía rechazó lo propuesto, incluso con el voto del Senador señor Bitar, a quien le parecía que la situación descrita ya estaba incorporada.

Por estas consideraciones, señor Presidente, sugiero rechazar la indicación.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ofrezco la palabra.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, corresponde rechazar la indicación por redundante y no por referirse a un problema de fondo, pues su contenido se encuentra en otros artículos.

Para los efectos de avanzar más rápido, propongo que exista unanimidad en la materia, ya que --insisto-- no se trata de un problema de fondo.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, deseo proponer una enmienda, porque el texto de la indicación tiene el defecto de referirse a un tema muy amplio, el de las afirmaciones, promesas e insinuaciones contenidas en la publicidad y que pasan a formar parte del contrato.

La idea central es que las obligaciones que entraña la publicidad en prospectos o folletos pasen a constituir parte del contrato. El ejemplo más claro de esta situación es la publicidad de los "resorts". Si uno compra algo en Marbella, según determinado sistema, después, con el tiempo, se puede utilizar el mismo en otras partes del mundo.

Muchas veces ocurre que el contrato no establece las mismas promesas que aparecen en la publicidad, produciéndose denuncias bastante comunes respecto de este tipo de distorsiones. Es decir, la publicidad envuelve el compromiso de una obligación precisa que después no queda debidamente establecida en el contrato.

La señora FELIÚ.- Pido que se vote, señor Presidente.

El señor GAZMURI.- No he terminado aún, señora Senadora.

La señora FELIÚ.- Doy excusas a Su Señoría.

El señor GAZMURI.- Si, de acuerdo a lo expresado aquí, esta figura se halla contemplada en la parte del proyecto ya aprobada, estaríamos dispuestos a

DISCUSIÓN SALA

retirar la indicación, dejando expresa constancia en la historia de la ley que ella se retiró porque la figura y los derechos que pretende garantizar se encuentran incorporados ya en la iniciativa.

En ese entendido retiraríamos la indicación.

La señora FELIÚ.- Que se vote, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Como en este momento la Sala no puede tomar acuerdos por no haber quórum de votación, no sé si corresponde llamar a los señores Senadores a través de los timbres para resolver la situación.

La señora FELIÚ.- Podemos discutir otra indicación.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- La falta de quórum nos impide votar ésta u otra indicación renovada, o cualquier propuesta de la Comisión.

El señor ERRÁZURIZ.- Entonces, señor Presidente, sugiero que la indicación renovada Nº 119 sea retirada sin el condicionamiento mencionado. De lo contrario será preciso llamar a los señores Senadores, a fin de reunir el quórum de votación pertinente y seguir avanzando.

La señora FELIÚ.- Hay cinco Comisiones funcionando.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Según el artículo 60 del Reglamento, "Cuando en el curso de una sesión llegue el momento de adoptar acuerdos y no haya quórum, se llamará a los Senadores durante cinco minutos, y si transcurrido este tiempo no se completa el quórum, el Presidente levantará la sesión. Se dejará testimonio en el acta de los Senadores presentes."

Por lo tanto, ruego a Sus Señorías tomar en consideración esa norma.

Tiene la palabra el Senador señor Otero.

El señor OTERO.- Sugiero al señor Presidente comunicar a las Comisiones que están funcionando que la Sala les revoca la autorización y que sus integrantes deben acudir al Hemiciclo, por primar el acuerdo de Comités en orden a despachar hoy el proyecto.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Errázuriz.

ses40-09

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, deseo recordar que el funcionamiento simultáneo de las Comisiones con la Sala se solicitó por un lapso de 5 a 10 minutos. Ha transcurrido mucho más tiempo que ése y, por lo tanto, es innecesario revocar esa autorización, sino sólo informar a los miembros de ellas que deben reincorporarse a la sesión.

Podríamos comenzar a votar de inmediato la indicación en debate y tocar los timbres para que acudan los Senadores.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Reitero que no estamos en condiciones reglamentarias de tomar ningún acuerdo, incluido el de revocar la autorización de funcionamiento simultáneo de las Comisiones.

El señor LAVANDERO.- Habría que llamar por cinco minutos.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Alessandri.

DISCUSIÓN SALA

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, pediría al Senador señor Gazmuri retirar la indicación renovada, ya que por la vaguedad de su texto podría aplicarse a cualquier producto que uno adquiriera. Y al comprar un artículo por las cualidades que se magnifican en la propaganda por televisión u otro medio, podría entenderse que ellas se encuentran incluidas en el contrato, y que en caso de no estarlo procedería reclamar.

Pienso que la indicación es demasiado imprecisa y no acota claramente los casos en que habrá de aplicarse. Por eso solicito que se retire. Después, en Comisión Mixta o a través de un veto, podría reglamentarse mejor la materia.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ya hay quórum de votación.

Tiene la palabra el Senador señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, voy a retirar la indicación, dejando constancia, para la historia de la ley, de que ella se refería a compromisos que entrañan obligaciones precisas, como asimismo de lo expresado por la Senadora señora Feliú en el sentido de que sería innecesaria, por cuanto los derechos que comprendía se hallan garantizados en otras normas ya aprobadas en esta iniciativa.

No pediré votar el condicionamiento que señalé antes. Sólo he querido reforzar ese argumento dado aquí, para que forme parte de la historia de la ley.

--Queda retirada la indicación renovada Nº 119.

El señor ROMERO.- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Sobre la indicación que acaba de ser retirada?

El señor ROMERO.- No, para retirar otra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, el Senador señor Lavandero nos había solicitado reestudiar la posibilidad de retirar la indicación renovada Nº 174, que consiste en agregar el siguiente artículo 39 bis:

"El que denunciare temeraria o maliciosamente alguna infracción a la presente ley, será sancionado con multa de hasta cincuenta Unidades Tributarias Mensuales."

Accediendo a la petición del señor Senador, y considerando particularmente la flexibilidad que él siempre demuestra a este respecto, procedemos a retirar dicha indicación.

El señor LAVANDERO.- Gracias, Honorable colega.

--Queda retirada la indicación renovada Nº 174.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Corresponde tratar el artículo 23 propuesto por la Comisión, que pasa a ser artículo 22, con las modificaciones que se indican.

Reemplazar su encabezamiento por el siguiente:

"Artículo 22.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:"

Fue aprobado por unanimidad.

DISCUSIÓN SALA

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente, antes de que se declare aprobado el artículo?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Quisiera saber qué significa el texto que acabamos de escuchar y qué alcance tiene, porque según el idioma castellano carece de sentido.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El texto completo del artículo 23 ---que pasa a ser 22-- es el siguiente:

"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

"a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

"b) La idoneidad del bien o servicio"...

El señor OTERO.- Excúseme, señor Secretario. Yo lo leí también. Lo que estoy pidiendo es que por favor se nos explique el significado del precepto, porque, al hacer un análisis gramatical del encabezado, resulta que su texto no corresponde a lo que establece más adelante. Expresa: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, sabiendo o debiendo saber,"..."induce a error"... ¿Qué ha de saber? Esto no dice nada y, en consecuencia, todo el resto del artículo queda en el aire.

Desearía que el señor Ministro nos dijera qué quiere decir este artículo.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- El señor Director del SERNAC explicará la norma.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, el precepto alude a "saber o deber saber" la disociación o disconformidad entre lo que se asevera y lo que es la realidad. Probablemente falta una coma después del adjetivo "publicitario", porque se trata de una frase intercalada, de manera que al obviar su lectura el artículo diga directamente: "El que sabiendo o debiendo saber induce a error o engaño respecto de:", y en seguida se detallan los aspectos que puedan inducir a error o engaño.

Repito: el elemento subjetivo de saber positivamente, o de deber saber, dice relación a la disociación entre la realidad y la aseveración.

El señor OTERO.- No me satisface en absoluto la explicación, señor Presidente. Al contrario, demuestra que la norma está mal redactada. Porque ¿qué infracción es la que se comete? La de inducir a error por medio de la publicidad. Ésta es la infracción.

Y al establecer "el que sabiendo o debiendo saber," -- ¿qué?-- "a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño" --¿cómo induce a error o engaño?-- "sabiendo o debiendo saber". ¿Qué cosa? ¿Que el producto no corresponde? ¿Que el producto es malo y que de ello se ha enterado vía publicitaria? ¿De qué manera?

Señor Presidente, yo he defendido este proyecto en diversos aspectos, pero estimo que no podemos aprobar el encabezamiento de

DISCUSIÓN SALA

este artículo por una deficiencia exclusivamente gramatical: **no dice nada**.

El señor ALESSANDRI.- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, creo que se solucionaría el problema suprimiendo la expresión "sabiendo o debiendo saber", que parece no tener nada que ver. El encabezamiento del artículo diría: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:". Así quedaría perfectamente claro el sentido de la norma.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, concuerdo con lo señalado por el Senador señor Alessandri. De manera que, si hubiera unanimidad en la Sala, podríamos resolver esta cuestión mediante la eliminación de esa frase intercalada.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, los conceptos "sabiendo o debiendo saber" son muy antiguos en nuestra legislación. Desde luego, el concepto de dolo importa "saber o deber saber". Ellos se encuentran expresados respecto de las personas que no están facultadas para solicitar la nulidad de un acto o contrato.

Por eso, los conceptos "sabiendo o debiendo saber" son muy importantes, ya que dicen relación al aspecto subjetivo de aquel a quien se va a sancionar. La persona induce a error sobre una materia que ella sabe o debe saber --por su experiencia, por su especialidad profesional, por sus conocimientos, por su antigüedad como empresario, etcétera--; de manera que se exige esta especie de dolo o voluntariedad dada por "saber o deber saber".

Si se borra esa frase, se elimina un concepto subjetivo importantísimo respecto del actor. En consecuencia, pasarían también a estar penadas en la norma las conductas en que haya, no saber ni deber saber, sino una mera negligencia, que no merecería la gravedad de la sanción.

Comparto lo señalado por el Senador señor Otero en cuanto a que quedó mal redactado el precepto. Pero éste tiene un sentido unívoco, que cambia absolutamente al eliminarse "sabiendo o debiendo saber".

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, después de escuchar a la Senadora señora Feliú, estoy convencido de que debe modificarse todo el encabezamiento del inciso primero del artículo 22. Porque aquí se está sancionando a la persona que, sabiendo o debiendo saber que el producto ofertado no cumple con lo indicado en su publicidad, induce a error o engaño respecto de tales y cuales características.

Ése es el alcance de la norma, lo que no tiene nada que ver con la redacción propuesta en el informe.

DISCUSIÓN SALA

Por eso me he permitido señalar a la Sala que el encabezamiento del inciso primero del artículo 22 debe modificarse absolutamente, para que pueda dar cabida a lo que sigue. De lo contrario, la norma no tendrá aplicación legal.

La señora FELIÚ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, lo fundamental es que la persona induce a error "sabiendo o debiendo saber" que la realidad es distinta de como se plantea. Y eso es muy importante.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Señores Senadores, el artículo 22 viene con un encabezamiento aprobado por unanimidad en la Comisión. Y, de acuerdo a las normas reglamentarias y al procedimiento que hemos venido aplicando en el despacho de esta iniciativa, las proposiciones unánimes de la Comisión, existiendo quórum en la Sala, deben ser aprobadas por consenso. En consecuencia, no podemos considerar otro curso de acción, salvo que se presentara un nuevo texto y existiera unanimidad sobre él.

El señor RUIZ (don José).- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, como se requiere unanimidad para cambiar el encabezamiento del inciso primero del artículo 22 y existe voluntad al respecto, sugiero seguir con el despacho del proyecto y dejar pendiente esta materia hasta que se haga una proposición concreta que concite la unanimidad de la Sala.

Mientras tanto --repito--, propongo seguir avanzando en el proyecto, dejando pendiente esta cuestión, que, conforme al Reglamento, ya estaría aprobada.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Quiero señalar a Sus Señorías que, reglamentariamente, la Sala, por razones de quórum, no está en situación de adoptar acuerdos.

Por consiguiente, suspenderemos la sesión por cinco minutos, para llamar a los Senadores que se hallan trabajando en Comisiones, y reanudaremos en seguida la discusión sobre esta materia. En el intervalo, el Senador señor Otero y los representantes del Gobierno pueden procurar un texto cuya redacción sea aceptada unánimemente por la Sala.

Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, no sé si la redacción propuesta por el Senador señor Alessandri genera acuerdo unánime de la Sala. Porque, de ser así, se resolvería el problema.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- No hay acuerdo en ella, señor Ministro.

Se suspende la sesión por cinco minutos.

--Se suspendió a las 19:40.

--Se reanudó a las 19:48.

El señor DÍEZ (Presidente).- Continúa la sesión.

Propongo a la Sala que, en lo sucesivo, cada

DISCUSIÓN SALA

modificación o indicación renovada sólo sea defendida por un Senador e impugnada por un Senador. Porque, en verdad, nos encontramos ante materias que la Corporación ha tratado varias veces.

Si le parece a la Sala...

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Lamento tener que oponerme al planteamiento hecho. Porque lo que acaba de ocurrir demuestra que, estando de acuerdo con una idea, uno puede hallar mala la redacción del precepto.

Por ello, en mi opinión, debemos evitar la repetición de argumentaciones a favor o en contra de una norma, pero no limitar nuestro derecho a intervenir. Porque uno no sabe quién va a defender y quién va a atacar una disposición, y por qué motivo.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, propongo que, si se presenta alguna dificultad de redacción, la dejemos para el final. Así, al resto de las enmiendas podemos aplicar el criterio sugerido por la Mesa.

El señor DÍEZ (Presidente).- ¿Habría acuerdo en proceder de la forma señalada por el Honorable señor Lavandero?

El señor OTERO.- Señor Presidente, insisto en que se plantea un problema de hecho. Puede que un señor Senador defienda una indicación con malas razones y que otro lo haga de modo convincente. En lo personal, creo que se debe seguir el debate en la forma normal.

El señor DÍEZ (Presidente).- Por tanto, no hay acuerdo.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Estamos en el artículo 23, que pasó a ser 22, con diversas modificaciones. La primera consiste en reemplazar su encabezamiento. Éste, conforme a una indicación del Honorable señor Alessandri, quedaría como sigue: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo, y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño respecto de:".

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará dicha redacción.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto de la letra c), la Comisión propone sustituir el vocablo "y" por un punto y coma. Se aprobó por unanimidad, 5 a 0.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En la letra d), se sugiere reemplazar el punto final por un punto y coma, y agregar la siguiente letra e), nueva: "Las condiciones en que opera la garantía, y". Se aprobó por unanimidad, 5 votos contra 0.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión propone en seguida añadir la siguiente letra f), nueva: "Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.". Se aprobó por

DISCUSIÓN SALA

3 votos contra uno y una abstención.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará la sugerencia.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Los artículos 24 y 25 pasan a ser artículos 23 y 24, respectivamente, sin otra modificación.

Respecto del artículo 25, que pasa a ser 24, hay indicaciones renovadas. La primera es la número 127, de los Honorables señores Bitar, Hormazábal, Ominami, Díaz, Matta, Carrera, Ruiz De Giorgio, Lavandero, Núñez y Ruiz-Esquide, y tiene por objeto sustituir sus incisos segundo y tercero por el siguiente:

"El precio deberá indicarse en el envase o envoltorio del bien mediante la fijación de la correspondiente etiqueta. Tratándose de mercaderías que se expendan a granel, el precio se informará por medio de la exhibición de carteles en el lugar de venta y del mismo modo se anunciarán las tarifas en los establecimientos de prestación de servicios."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión la indicación renovada.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, con la indicación en debate se alteran los medios modernos de rotulación. En su oportunidad, la Comisión la rechazó unánimemente, por cuanto elimina la aplicación del código de barras, el cual, por lo demás, presenta una ventaja enorme para el consumidor, pues permite, gracias a un sistema computarizado, darse cuenta en la boleta de compraventa de los productos que se expenden, de su cantidad y del precio.

No deseo usar de nuevo el término "anacrónico"; pero considero que la norma propuesta reviste ese carácter.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, debatimos bastante el tema en la Comisión, y el principio que nos llevó a actuar de consenso en el resto del artículo es el de que, cuando el consumidor entra a un lugar, debe tener "clarito" cuáles son los precios. De allí que venga otra indicación, que se refiere, por ejemplo, a las farmacias, para las que señala que, no pudiendo estar el precio a la vista, éste debe figurar en un listado, también al alcance de la persona antes de adquirir el producto de que se trate.

Ahora, en el caso de la presente indicación, estamos hablando también de los productos a granel, los cuales no tienen código de barras. Si lo tuvieran, naturalmente, desaparecería el problema. Pero ello no ocurre. Y el punto es que el consumidor debe conocer antes el precio de lo que está comprando.

Cuando uno está en un supermercado y toma un frasco de champú, puede ver también el precio impreso, y no sólo el código de barras. Y todo ello, antes de adquirirlo. De lo contrario, al pasarlo por la máquina podría cobrarse con exceso lo que se ha comprado.

Entonces, insisto: el consumidor tiene que saber antes cuánto valen las cosas. Y generalmente ocurre así, salvo en los casos de venta a granel, para los cuales proponemos expresar con más nitidez: "el precio se informará por medio de la exhibición de carteles en el lugar de venta

DISCUSIÓN SALA

y del mismo modo se anunciarán las tarifas en los establecimientos de prestación de servicios.". En una peluquería o en cualquier otro lugar donde se preste un servicio, la gente tiene que saber antes cuánto le va a costar.

En suma, la indicación viene a complementar el actual artículo 24, para hacerlo todavía más preciso y facilitar al consumidor el acto de la compra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, en mi condición no sólo de Senador sino además de empresario, debo decir que la indicación constituye un gran error.

Los códigos de barras representan una forma fácil, expedita de operar. Por eso se utilizan en todos los almacenes, grandes, chicos o medianos; y creo que, con el tiempo, se extenderán a todo el comercio. Por lo tanto, la indicación del precio no puede ir en cada uno de los productos. Es como señalar el precio en cada uno de los "Mejorales". En el anaquel se consigna el valor unitario de los bienes que se expenden y el saldo se conoce mediante el código de barras, el cual sirve también para cobrar al pasar el artículo por el escáner respectivo. Pero no se puede pedir que en cada uno de los "Mejorales", en cada uno de los envases, por ejemplo, de "agua de colonia" y de los envoltorios se anote el precio.

El señor LAVANDERO.- La indicación no se refiere a eso, señor Senador. Dice "a granel".

El señor ERRÁZURIZ.- Lamentablemente, ello no es posible. Sería muy bueno, pero tendría un altísimo costo. Sería retroceder por lo menos unos veinte años en la modernidad que ha alcanzado el comercio en el mundo.

El señor BITAR.- Dice "a granel", señor Senador.

El señor ERRÁZURIZ.- Por lo tanto, si el propósito es que el consumidor tenga una buena información, basta indicar el precio en forma destacada. Y si el consumidor se ha equivocado y en el momento en que se le va a cobrar se da cuenta de que el precio es distinto del que creyó, vio o entendió, lisa y llanamente, no lo compra.

Pero de allí a obligar por ley a que cada uno de los envases de los productos y de las "agua de colonia" deban indicar en su etiqueta el valor, en circunstancias de que éste se halla en el anaquel, me parece una exageración de un altísimo costo, en el que no es necesario incurrir. Y constituye un equivocación.

Por lo tanto, entendiendo que el propósito de la norma es proporcionar información adecuada al consumidor, me permito solicitar que se retire la indicación, porque ella no es el camino correcto para proveerla.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si me permite la Sala, y para tener un completo conocimiento de la materia, daré lectura a los incisos que se pretende reemplazar. Dicen: "El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

DISCUSIÓN SALA

“Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

“Cuando se exhiban los bienes en las vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.”.

Si la Sala me permite dar mi opinión, creo que esta parte general de la disposición responde mucho más a los avances de la técnica que la indicación que estamos discutiendo.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Se están reemplazando los incisos segundo y tercero, pero no el cuarto. Su Señoría leyó el tercero y el cuarto.

Por otra parte, también tengo dudas acerca del texto. Me parece que el que propone el informe tiene bastante aceptación, porque obliga a indicar de modo claramente visible el precio, de tal manera que el consumidor pueda hacer efectivo el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar la compra. Creo que eso es suficiente y menos rígido.

En cuanto a señalar el valor en el envoltorio, creo que muchas veces se cumple. Porque si uno va a un supermercado, se dará cuenta de que normalmente los productos pasan por una maquinita que los etiqueta mediante un papelito engomado, donde aparece el precio sobre cada artículo o envase.

Pero lo que me preocupa más es si esto conlleva un daño al uso de la técnica moderna del código de barras, que hoy es esencial en el comercio, en el manejo de los inventarios, etcétera.

Entonces, si la indicación no es fundamental y el texto del informe obliga al que vende a indicar el precio en forma visible, ya sea a granel, por unidad o en el anaquel, personalmente preferiría el texto en los términos en que está aprobado.

Pero, en todo caso, quiero que el señor Ministro, o sus asesores, nos den una explicación sobre si efectivamente es tan necesaria la modificación.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, la indicación tiene por objeto que el consumidor, al pasar por la caja, pueda comprobar si el precio que le están cobrando es el mismo que él vio al escoger el producto.

Al estar el precio sólo en el anaquel y no en el bien que está comprando, el consumidor se ve forzado a memorizar o a anotar todos los precios de las mercaderías que compró. Porque en el momento de pasar por la caja no tiene otra manera de chequear si los valores que le están cobrando corresponden a los que lo indujeron a comprar. Ésa es la razón para que el precio figure en el envoltorio del bien.

Creo que todos hemos tenido la experiencia de que en la caja el precio sea distinto del estampado en el anaquel, y muchas veces por error de la empresa, debido a que no ha actualizado sus valores. De modo que sería demasiado engorroso para el consumidor ir anotando un listado de

DISCUSIÓN SALA

todos los precios de los bienes que compró para poder hacer ese chequeo.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, debo señalar que el inciso primero del artículo 24 señala que "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios".

Lo primero que quiero señalar es que el código de barras no da conocimiento de los precios, sino que es un sistema, un medio de facilitar una rápida facturación y despacho de los productos y comprobar que el precio que está cobrando la cajera corresponde al que se le ha asignado en el sistema de computación.

Sin embargo, no me satisfacen las razones del señor Ministro, porque en muchas oportunidades --y especialmente cuando hay liquidaciones-- los precios de los artículos no corresponden al precio de venta. Y uno llega a la caja y se encuentra con la sorpresa de que en la etiqueta figura un valor mayor que el que está en el listado de computación, porque la rebaja no se ha alcanzado a traspasar a los anaqueles. De manera que esa argumentación, en muchos casos, incluso podría perjudicar al consumidor.

En mi opinión, lo establecido en el artículo 24 está perfectamente bien, salvo una pequeña modificación de redacción que me atrevería a sugerir en el inciso segundo, en el sentido de poner una coma después de la palabra "consumidor" y otra a continuación del término "efectiva". Porque la expresión "de manera efectiva" es una frase intercalada que debería ir entre comas. Por lo demás, cuando se le dio lectura, se hizo la pausa respectiva.

Asimismo, para una mejor comprensión, también debería ponerse una coma después de la expresión "a elección", porque se trata de ejercer el derecho a elección. ¿Y cuándo lo ejerce? Antes de formalizar o de perfeccionar el acto de consumo.

Por los motivos expuestos, votaré en contra de la indicación renovada. Pero me permito sugerir que se intercalen las comas a que he referido para una mejor comprensión del texto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, y tratándose de simples modificaciones de puntuación, que no alteran el sentido del artículo, sino que lo refuerzan, sugeriría que por unanimidad diéramos por aprobado...

La señora FELIÚ.- Pero eso es respecto del artículo. ¿Y qué pasa con la indicación?

El señor DÍEZ (Presidente).- ...el artículo 24, con las enmiendas sugeridas.

Acordado.

La señora FELIÚ.- Sí, pero, ¿qué pasa con la indicación?

El señor DÍEZ (Presidente).- Entiendo que después de las explicaciones que se dieron la indicación renovada está rechazada.

El señor BITAR.- Señor Presidente, no sé con cuántos votos cuenta la indicación y puede que se pierda.

En todo caso, quiero señalar que, a diferencia de lo que ha expresado el Honorable señor Errázuriz --que razonó más como

DISCUSIÓN SALA

empresario que como Senador--, una cosa es cómo él cuenta en su caja al facturar.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra, señor Presidente.

La señora FELIÚ.- El Senador señor Bitar votó en contra en la Comisión.

El señor BITAR.- Decía que en su caja, al facturar, él puede usar el código de barras. Pero sucede que estamos despachando una iniciativa de ley en beneficio del consumidor. Y si éste no sabe qué precio tiene el producto, porque no está puesto en el envase o en el tarro, no sirve. Entonces, por tratarse de una normativa que favorece al consumidor, es necesario precisar que el valor de la mercadería debe ser visible para el comprador y no sólo para el computador de la caja del supermercado.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra, porque he sido aludido personalmente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Señores Senadores, corresponde someter a votación esta materia.

Su Señoría puede hacerlo al fundamentar el voto.

El señor ERRÁZURIZ.- No, señor Presidente. Quiero hacer uso de mi derecho de inmediato.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, creo que el Senador señor Bitar comete un error, porque tal vez su experiencia como empresario lo lleva a pensar en la forma como lo hizo.

Sin embargo,

(El señor ERRÁZURIZ) Sin embargo, la mía, como empresario, me lleva a pensar que la modernidad que significan los actuales medios computacionales demuestra que Su Señoría no sólo comete un error cuando se refiere en forma peyorativa a otros Senadores, sino que deja de manifiesto completa y absoluta antigüedad.

Los códigos de barras indican el manejo de stock, de inventario, y los precios, que están señalados en los anaqueles, tal como lo consigna el proyecto de ley. Adicionalmente, de acuerdo con las técnicas modernas, cualquier producto que contenga código de barras, puede ser pasado por los escáneres existentes en los establecimientos comerciales, de manera que se pueden verificar o corroborar los precios.

Por lo tanto, la indicación presentada por el Honorable señor Bitar, y que defiende con tanto ahínco, demuestra que todavía que cree que estas cosas se venden detrás del mostrador, como hace veinte años. Y el ejemplo a que recurrió corresponde a las paqueterías de hace cuarenta años.

Resultan, en consecuencia, inadecuadas las observaciones,...

El señor BITAR.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor ERRÁZURIZ.- ...y considero que debemos rechazar la indicación.

El señor BITAR.- He sido aludido, señor Presidente.

Quiero decir solamente que vender detrás de un mostrador puede ser parte de mi ancestro, y de lo cual me enorgullezco, pero,

DISCUSIÓN SALA

en ningún caso, he pretendido utilizar términos peyorativos para referirme a las habilidades empresariales del Honorable señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Agradezco las expresiones del Honorable señor Bitar porque creo que ése es el espíritu que debería prevalecer cuando todos estamos tratando de hacer nuestros aportes para lograr una mejor ley.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, es inconveniente que, con motivo de la discusión del proyecto, empecemos con este tipo de debates, porque equivale a entrar en cosas de índole personal. A mi juicio, muchas veces debemos tomarlas con cierto sentido del humor. No creo que de parte del Honorable señor Bitar haya existido ánimo peyorativo.

El señor DÍEZ (Presidente).- En el debate anterior primó la simpatía.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Quiero expresar, antes de la votación, que la explicación del señor Ministro me satisface, pues no interfiere --por eso hice la pregunta-- con el tema del código de barras. Este es absolutamente independiente de esta situación, que normalmente pretende que cuando al consumidor deba pagar por los productos que lleva, pueda verificar que lo que la cajera está registrando corresponde a los precios indicados en las etiquetas.

Por lo tanto, concuerdo con la indicación.

El señor DÍEZ (Presidente).- En votación la indicación.

-(Durante la votación).

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, votaré en contra, pero quiero dejar en claro que, cualquiera sea la explicación que dé el señor Ministro, no cabe duda que esta indicación impide la aplicación integral del código de barras. pues dice: "El precio deberá indicarse en el envase o envoltorio del bien mediante la fijación de la correspondiente etiqueta.". Esto obliga a la colocación de una etiqueta, lo que no se hace, de acuerdo con las disposiciones del artículo 24 de este proyecto, en el que se establecen normas destinadas a que el proveedor proporcione plena información al consumidor. No hay duda, por ello, de que el consumidor sabrá el precio del bien. Efectivamente, no se impondrá por medio de una etiqueta. Pero el sistema de barras se vería seriamente entorpecido, o sería imposible su aplicación. Precisamente, por esa misma razón. el Honorable señor Bitar votó en contra de esta indicación. según consta en la página 78 del informe, manifestando que, tal como estaba redactada la norma, la indicación podría significar obstrucción de los medios modernos, dados los adelantos tecnológicos.

Voto en contra de la indicación.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, desgraciadamente, o felizmente --no sabría decirlo--, nunca he tenido ni paquetería ni supermercados, pero puedo opinar simplemente como dueña de casa, como las miles que hay en este país, y que prácticamente debemos efectuar diariamente las compras.

Según mi experiencia, muchas veces, al revisar la cuenta en la casa, he comprobado que o se han equivocado en el precio, o lo han cambiado. Esta situación se produce casi a diario, y las dueñas de casa perdemos tiempo en hacer la reclamación correspondiente. Por eso, es

DISCUSIÓN SALA

fundamental que el precio aparezca en el artículo que vamos a comprar. No basta la etiqueta, pues, como se dijo, si hay mil botellas de champú, yo no las voy a llevar todas, pero quiero que el precio de la que compré corresponda a lo que me cobran. Es un problema real, y cualquiera de los señores Senadores puede conversarlo con su señora y sus hijas, y se dará cuenta de que ésta es nuestra experiencia. Puedo atestiguar que he visto a algunos de los señores Senadores comprando, pero no es la gran mayoría. Es indudable que cuando los precios están claramente indicados, es más fácil controlar los gastos y lograr una mejor economía familiar, cuidando así el bolsillo a los hombres.

Voto que sí.

El señor URENDA.- Señor Presidente, voy a rechazar la indicación por estimarla innecesaria y perjudicial. El sólo hecho de recargar los costos, redundará en el aumento de los precios. Además, la fórmula a que recurre hoy la iniciativa, combinada con el código de barras, permite una prueba evidente, inmediata y fácil para comprobar si se ha falseado un precio, lo que no es posible de otra manera. Porque el comerciante dispondrá del precio general, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24, y por medio del código de barras se comprobará exactamente lo que se está cobrando.

A mi juicio, la fórmula actual defiende perfectamente los derechos del consumidor, y el alterarla perjudicará esa opción, recargará los costos y, en consecuencia, los precios.

Por eso, voto en contra.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, en verdad, la indicación es notoriamente excesiva. Por lo demás, el inciso segundo garantiza plenamente el derecho del consumidor a tener oportuno conocimiento del precio. Y si éste resultare inferior, producto de algunas ventas especiales, en buena hora.

El comprador, el consumidor, adquiere un artículo con pleno y claro conocimiento, porque el precio estará exhibido, y si llegare a tener un inconveniente y el precio resultare superior, tiene la posibilidad de desistirse de inmediato, y si es inferior, mucho mejor.

No tendría sentido alguno establecer esta imposición, salvo complicar las ventas y hacer más engorroso un proceso que, por la economía moderna, debe ser cada vez más rápido y eficaz.

Voto en contra de la indicación.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, he vuelto a tener dudas sobre el tema y, en ese caso, prefiero abstenerme.

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación (10 votos contra 4, una abstención y 4 pareos).

Votaron por la negativa los señores Díez, Errázuriz, Feliú, Horvath, Huerta, Lagos, Letelier, Romero, Urenda y Zaldívar (don Adolfo).

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Frei (doña Carmen), Gazmuri y Ruiz.

Se abstuvo el señor Zaldívar (don Andrés).

No votaron, por estar pareados, los señores

DISCUSIÓN SALA

Alessandri, Lavandero, Otero y Siebert.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación renovada número 128, suscrita por los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Matta, Hormazábal, Carrera, Ominami, Ruiz-Esquide, Lavandero, Ruiz (don José) y Núñez, tiene por objeto intercalar en el artículo 25, como inciso sexto, el siguiente:

"Los gastos de cobranza, intereses penales y honorarios profesionales que eventualmente incrementen el precio debido, en los actos de comercio a crédito o respecto de los cuales acceda directamente un financiamiento independiente, deberán ser expresamente estipulados para tener validez legal. Si no lo fueran, sólo el Juez podrá regular su monto o cuantía, tanto en lo que se refiere a costas procesales como personales."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión.

Ofrezco la palabra.

La tiene la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, esta norma, en cuanto al fondo, es ajena al proyecto en discusión, pues entra a reglamentar todo lo relativo a los gastos de cobranza.

Este inciso se incorpora al artículo 25, que dice relación con la información comercial básica de los servicios, productos, etcétera. A dicho artículo se agrega que los gastos de cobranza, intereses penales, etcétera, "deberán ser expresamente estipulados para tener validez legal"; es decir señala una norma relativa, no a la información, sino a la convención. O sea, en cada convención o acto jurídico deben ser expresamente pactados. Esto significa que se requiere un pacto explícito y expreso respecto de cualquier bien de que se trate, sin importar su monto. De lo contrario, se sanciona con la nulidad del acto, o es inexistente en cuanto a validez legal. Y si no tiene validez legal, el acto es nulo.

En consecuencia, el inciso que se sugiere intercalar se refiere a una materia ajena a la de la iniciativa.

Por otra parte, en lo que dice relación a la norma de que se trata, la Comisión propuso que todos los aspectos relativos a las operaciones de créditos quedaran en el párrafo 3º, Del crédito al consumidor. Y ahí se expresa todo lo tocante a esta materia de manera orgánica: las normas sobre el crédito al consumidor, la información, etcétera. Por supuesto que no se aprobaron todas las propuestas, porque la Comisión, por unanimidad, consideró que muchas de ellas eran ajenas al proyecto y que sus contenidos eran propios de la ley N° 18.010, relativa a las operaciones de crédito de dinero.

Por todas estas consideraciones, señor Presidente, votaré en contra.

Y quiero llamar la atención del Senado en cuanto al hecho de que se renovaron todas las indicaciones, sin llevar a cabo el análisis pertinente acerca de cómo quedaba la congruencia de las normas. La que acabamos de discutir --del etiquetado obligatorio--, por ejemplo, era realmente

DISCUSIÓN SALA

innecesaria, si se quiere, por todas las disposiciones relativas a la necesidad de información, de precios, que la Comisión incorporó de manera armónica en otra. Aquí ocurre lo mismo. Todo lo referente al crédito al consumidor está en un párrafo, que contiene una serie de disposiciones.

Esta norma, a mi juicio, debe ser rechazada.

He dicho.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, el señor Ministro ha pedido la palabra y pienso que, para ilustrar a los Senadores, sería interesante escuchar su opinión.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, hago notar la enorme importancia que ha adquirido para los consumidores, especialmente por la masificación de los créditos de casas comerciales, los gastos de cobranza.

Esta indicación fue propuesta por los Diputados señores Ferrada y Pérez, y asumida por los señores Senadores que se mencionaron, motivados por el costo excesivo de los citados gastos de cobranza, lo que afecta a una enorme cantidad de consumidores.

Lo fundamental de esta proposición es que tales gastos sean conocidos con anticipación y estén previamente determinados al momento de suscribir el contrato, lo cual me parece de toda justicia.

Muchas gracias.

El señor ERRÁZURIZ.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Errázuriz.

El señor ERRÁZURIZ.- Mi experiencia empresarial me indica que muchos establecimientos comerciales tienen doble negocio: uno, vender y ganar el margen comercial, y otro, tal vez más importante y lucrativo, el de la cobranza. Esto es especialmente claro en los créditos de consumo. Es más, en algunas instituciones financieras existen organizaciones paralelas de cobranza que son más importantes que las propias instituciones financieras, con la ventaja de que, obviamente, no tienen que estar pagando la deuda subordinada de las primeras.

En consecuencia, resulta claramente conveniente que el consumidor tenga plena información acerca de lo que le va a costar el hecho de entrar en morosidad. Entre otras cosas, ello induce a la persona a preocuparse de ser puntual y cuidadosa en sus pagos. Y, en caso contrario, debe saber cuál es la pena.

En segundo lugar, quiero hacer presente que ésta es también una forma de cobrar intereses distintos a los pactados, puesto que, por esta vía, se establecen intereses por mora que no son de aquellos legalmente permitidos ni de los que operan en el comercio. Por la vía de esos intereses "flat" (en el fondo, son intereses "flat") se termina cobrando sumas muy superiores a aquellas que sería razonable estimar ante una mora o atraso.

Por lo tanto, para la defensa del consumidor, es importante que tenga buena información, a fin de que tome las

DISCUSIÓN SALA

determinaciones correctas, y, si bien la indicación podría estar mejor redactada o incluida en un articulado distinto, resulta relevante que exista la información adecuada en cuanto a los gastos de cobranza. Y no es especialmente incómodo.

Ahora bien, con relación a la forma de establecerla, tal vez lo relativo a este aspecto no deba quedar en cada uno de los contratos individuales, puesto que muchas veces éstos no existen, salvo en el del crédito respectivo. Sin embargo, generalmente, esa clase de información va a figurar en la letra chica del contrato y será imposible acceder a ella.

Por lo tanto, me permito sugerir que, al igual que el precio del producto, se indique en forma destacada en el establecimiento comercial cuáles son los gastos en que se incurre por la cobranza en caso de mora o retardo, o según la forma en que ella se realice. Reitero: ello debería estar en el propio establecimiento comercial, y no solamente en los contratos individuales.

Por consiguiente, no estoy en contra de la indicación. Me parece adecuada, aunque podría estar mejor redactada e incluida, no aquí, sino en lo relativo a las operaciones de crédito.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Adolfo Zaldívar. El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, esta indicación es realmente necesaria para la buena transparencia de una operación de crédito. Y no me cabe duda de que al entrar en vigor evitará enormes abusos que ocurren a diario.

Por eso me manifiesto por completo partidario de que se apruebe, pues, a mi juicio, apunta, quizás, a una de las cosas esenciales para que el consumidor esté debidamente protegido.

He dicho.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor OTERO.- Nuevamente, estimo que detrás de esto hay una buena idea. Pero, por su redacción, el inciso no puede aprobarse. ¿Por qué razón?

Efectivamente, hoy día se hace abuso y escarnio de las personas de menores recursos, que no tienen cómo defenderse de la forma como se efectúa la cobranza. He visto cartas que se les mandan, mediante las cuales se cobran 20 mil pesos por mora, y resulta que los gastos de cobranza ascienden a 50, 60 ó 70 mil pesos. Hay organizaciones que se dedican a eso y piden 20 por ciento del monto adeudado por el solo envío de la comunicación, amenazando incluso con el uso de la fuerza pública, con lo cual engañan a la gente. Esto se ha convertido en una actividad francamente repudiable e ilícita, en perjuicio de los individuos con menos conocimientos.

Por otra parte, se está tramitando en forma separada otra iniciativa --así lo informa la prensa-- tendiente a reglamentar la cobranza de créditos. No hay duda de que ella tiene un costo y de que éste es de cargo del deudor, como lo dispone el Código Civil. No obstante, de aprobarse una norma como la que se discute, en la cual se consigna que si no se estipulan

DISCUSIÓN SALA

expresamente no podrán cobrarse los gastos de la cobranza, estaríamos cambiando todas las reglas existentes al respecto. Otra cosa es el monto de la misma, los honorarios y gastos judiciales.

A mi juicio, debiera establecerse que, en caso de cobranza judicial, el deudor sólo estará obligado a pagar las costas procesales y personales que fije el juez. Pero ocurre que muchas veces la persona debe llegar a acuerdo con el acreedor, por no poder pagarle todo de inmediato; y para suspender el remate se le propone reliquidar el crédito, de lo que resultan los cobros excesivos. Ésta es una materia aparte, una situación especial, que no sólo se refiere al consumidor, sino que está ocurriendo en muchos órdenes de cosas.

Por otro lado, el señor Ministro ha señalado muy claramente a la opinión pública que la inconsciencia, la irresponsabilidad y la irreflexión del chileno están llegando a grados tales, que en muy poco tiempo más, de continuar el otorgamiento de créditos, el cobro excesivo, etcétera, la gente no va a tener con qué pagar, porque está hipotecada --si no recuerdo mal-- en 3 meses de remuneración, en promedio, con todas las consecuencias que ello implicará para el comercio. Cuando las personas no puedan pagar se creará un problema muy serio, porque entre hacerlo o comer, preferirán esto último.

Como puede apreciarse, se trata de un problema mucho más complejo y de largo alcance, que no vamos a solucionar con la normativa en análisis.

Participo de la opinión del señor Ministro y de la idea involucrada en la proposición en comento; pero pienso que aprobarla no solucionará el problema, y creará situaciones muchísimo más perjudiciales.

Por ello, me permito sugerir el retiro de esta indicación y que el señor Ministro, por la vía del veto aditivo, en su oportunidad formule una propuesta que dé salida a estas dificultades, sin crear la incertidumbre que plantea la cláusula presentada.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, se ha hecho mención a otro proyecto de ley que, entiendo, está radicado en la Cámara de Diputados, el cual establece penas en caso de exceder ciertos montos.

Lo que dispone el precepto en análisis --esto complementa lo anteriormente señalado-- es que se debe entregar la información indicando los gastos de cobranza, los intereses penales y los honorarios, de manera que la persona, al conseguir el crédito y operar con él, sepa en qué situación se encuentra.

Es posible que la redacción pueda perfeccionarse aún más; pero lo que sí creo que provocaría daño es mantener un nivel de desequilibrio con relación al consumidor. Lo propuesto tiende simplemente a ayudar al consumidor, para que disponga de mejor información en las decisiones que tome, y evitar los abusos que --como señaló un señor Senador que me precedió en el uso de la palabra-- son habituales en este tipo de cosas, ante un crecimiento tan espectacular del crédito de consumo.

DISCUSIÓN SALA

Por lo tanto, si bien se puede mejorar el texto propuesto, considero que constituye un buen paso en el sentido de obligar a que exista más transparencia, más información y protección al consumidor, pues ello hará más diáfano el mercado financiero y, por lo tanto, será positivo para el funcionamiento de la economía de mercado.

En consecuencia, soy partidario de aprobar lo propuesto.

El señor DÍEZ (Presidente).- En votación la indicación renovada N° 128.

--**(Durante la votación).**

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, votaré favorablemente por considerar positivo todo lo que signifique entregar más y mejor información a los consumidores. Ello, sin perjuicio de perfeccionar la redacción del artículo, sea por la vía del veto o en la Comisión Mixta.

El señor URENDA.- Señor Presidente, uno de los problemas más graves en la actualidad es, evidentemente, el abuso existente en estas materias: por vía indirecta, en el comercio se están cobrando intereses que exceden con mucho los márgenes permitidos por la ley y, además, se buscan otros subterfugios para recargar indebidamente el crédito. Por ello, todo cuanto hagamos por dar mayor transparencia y evitar este problema será poco.

La indicación que se vota establece que, de no conocer el consumidor anticipadamente los gastos que detalla, será el juez el que los fije. En consecuencia, no es que el día de mañana no pueda cobrarse un interés legítimo.

Reconozco que la redacción de la norma puede mejorarse. En todo caso, por estar de acuerdo con ella, le doy mi aprobación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Resultado de la votación: 9 votos por la afirmativa, 4 por la negativa y 3 pareos.

El señor DÍEZ (Presidente).- No hay quórum.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 171 del Reglamento establece que, para los efectos de las votaciones, se considerarán ausentes de la Sala los señores Senadores pareados.

El señor DÍEZ (Presidente).- Deseo proponer a la Sala que suspendamos la discusión del proyecto para continuarla el próximo martes, en consideración a que el señor Ministro ha expresado que le resulta imposible concurrir mañana y, además, a la importancia que reviste la materia.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente? Quiero formular una consulta con respecto a lo que acabamos de votar. El hecho de que no haya quórum, ¿implica que la votación debe repetirse y, por ende, comenzar con ella la próxima sesión?

El señor DÍEZ (Presidente).- Efectivamente, señor Senador, hay que repetirla.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, el acuerdo de los Comités fue continuar la discusión del proyecto hasta su total despacho. Ciertamente, no hay quórum para tal efecto, porque algunos Honorables colegas en estos momentos se encuentran en Comisiones; pero perfectamente podrían concurrir a la Sala.

El señor DÍEZ (Presidente).- A juicio de la Mesa, ése es el inconveniente de

DISCUSIÓN SALA

autorizar el funcionamiento de las Comisiones junto con la Sala.

La señora FELIÚ.- También resulta inapropiado que los Comités adopten acuerdos sin considerar que algunas Comisiones habían sido citadas para hoy.

El señor DÍEZ (Presidente).- Su Señoría pudo advertir esa situación a su propio Comité.

El señor ALESSANDRI.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor ALESSANDRI.- Lamento lo sucedido, por cuanto yo estaba dispuesto a quedarme hasta altas horas de la noche hasta el despacho de la iniciativa.

Además, deploro que no se cumpla el acuerdo de los Comités.

El señor ERRÁZURIZ.- Eso no es problema, señor Presidente. Lo importante es que la iniciativa sea despachada adecuadamente. Las razones que dio el señor Ministro para no asistir mañana al Senado resultan suficientes.

--Queda pendiente la discusión particular del proyecto.

DISCUSIÓN SALA

2.11. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 41. Fecha 19 de marzo, 1996. Discusión particular. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde continuar la discusión particular del proyecto, en segundo trámite constitucional, relativo a los derechos de los consumidores y que deroga diversas normas legales sobre la materia, con segundos informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, e informe de la Comisión de Constitución sobre sus artículos 11 y 12.

Hago presente a los señores Senadores que en sus carpetas encontrarán un documento comparado donde aparecen el proyecto aprobado en general, las modificaciones de los segundos informes de las Comisiones de Economía y de Hacienda, y el texto final. Asimismo, se hallan a la mano las indicaciones renovadas, las que, en adelante --dentro de lo posible--, se incluirán en un comparado que estará a disposición de Sus Señorías, para facilitar la discusión particular de los proyectos extensos que han pasado por varias Comisiones.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14a., en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía....., sesión 45a., en 15 de marzo de 1995.

Economía ..(segundo)....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo)....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Constitución....., sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48a., en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49a., en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36a., 37a. 38a. y 40a., en 5, 6, 7 y 13 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular).

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión de Economía deja constancia, por la unanimidad de sus miembros (3 votos contra 0), de que los artículos 24 y 25 pasan a ser 23 y 24, respectivamente, sin otra modificación.

Sin embargo, hay dos indicaciones renovadas. La primera es la número 128, de los Senadores señores Bitar, Frei (doña Carmen), Matta, Hormazábal, Carrera, Ominami, Ruiz-Esquide, Lavandero, Ruiz (don José) y Núñez, que tiene por objeto intercalar en el artículo 25, como inciso sexto, el siguiente, nuevo:

"Los gastos de cobranza, intereses penales y honorarios profesionales que eventualmente incrementen el precio debido, en

DISCUSIÓN SALA

los actos de comercio a crédito o respecto de los cuales acceda directamente un financiamiento independiente, deberán ser expresamente estipulados para tener validez legal. Si no lo fueran, sólo el juez podrá regular su monto o cuantía, tanto en lo que se refiere a costas procesales como personales.".

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, creo que esta indicación debe ser rechazada, entre otras cosas, porque es imposible de cumplir.

La cobranza puede ser de dos tipos: extrajudicial y judicial. En lo que se refiere a esta última, el monto de los gastos de cobranza y los honorarios profesionales son fijados por el juez en las costas de la causa. En cuanto a los intereses penales, el magistrado debe limitarse a aplicar las normas pertinentes de la ley Nº 18.010, y es él quien los establece.

En lo que dice relación a la cobranza extrajudicial, resulta difícil o --diría yo-- casi imposible determinar los gastos en que se va a incurrir para obtener el pago, e igualmente, cuánto será el honorario del profesional que tenga a su cargo esta tarea, que puede ser el inicio de una demanda no notificada, una parte de un juicio en el cual se llega a un convenio o acuerdo con el deudor. Me parece que lo más que cabría hacer al respecto sería una tabla de los costos en que podría incurrirse.

Tocante a los intereses penales, en general, son esencialmente variables, porque están en relación con el interés máximo convencional, el cual, como es de conocimiento de los señores Senadores, se fija mensualmente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre la base de lo que han sido los intereses cobrados por los bancos en el mes anterior.

La regla general respecto a los intereses penales es que ellos sean los establecidos al tiempo de la convención. Pero también es factible, en virtud del artículo 16 de la ley Nº 18.010, pactar intereses por la mora, que pueden ser los vigentes al momento en que se hace efectivo el retardo en el cumplimiento de la obligación.

Con relación a las normas de transparencia, se encuentra muy claramente determinado en el proyecto sometido a la aprobación del Senado que deben señalarse todos los gastos en que se va a incurrir --lo que no puede indicarse es su monto exacto-- si acaso hay mora en el cumplimiento de la obligación.

Por todas esas consideraciones, estimo muy conveniente el texto aprobado en el segundo informe de la Comisión, y a su vez, muy inconveniente la indicación renovada, que votaré en contra.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En votación la indicación renovada Nº 128.

--(Durante la votación).

El señor BITAR.- Señor Presidente, la indicación número 128, que respaldo, a

DISCUSIÓN SALA

nuestro juicio, contribuye a dar transparencia, permitiendo entregar el máximo de información sobre los precios e intereses en las ventas a plazo.

La indicación es útil, porque actualmente el comercio ha visto incrementada la cantidad de transacciones a crédito, y uno de los grandes problemas que nos señalan los consumidores es que resulta muy complejo saber cuánto se está cobrando por intereses de mora o por gastos de cobranza.

Además, la transparencia de este texto nos ayudará en el tratamiento de otra indicación que veremos después --la propia Cámara de Comercio ha sostenido una postura contraria a ella--, que incluye en los intereses otros gastos. Como comparto tal criterio, creo que tendremos que corregir dicha indicación. Sin embargo, si no se acoge, es importante aprobar la que nos ocupa, pues informa al consumidor sobre datos concretos acerca de los créditos, intereses penales, honorarios profesionales y gastos de cobranza.

Lo que planteamos, básicamente, es que se indique la referida información y, si así no fuera, sólo el juez regule su monto.

Por estas razones, voto a favor.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, seré muy breve.

Solamente quiero recordar dos cosas: que esta indicación obtuvo 9 votos contra 4 en la sesión anterior --obviamente no hubo suficiente quórum para su aprobación--, y que hay otra indicación (la Nº 141), firmada Senadores de Oposición, que apunta al mismo sentido. Por eso los invito a acoger la que ahora estamos renovando.

Voto que sí.

El señor OTERO.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, nuevamente nos encontramos ante la disyuntiva de votar por lo que se quiere o por lo que dice la indicación.

Comparto la inquietud de los señores Senadores respecto del abuso que se comete con la cobranza judicial. Creo que se está llegando a límites increíbles que no benefician realmente a las casas comerciales, sino a organizaciones que usan métodos ilegítimos en sus procedimientos.

Tengo conocimiento de un proyecto de ley sobre la materia que está siendo tratado en la Cámara de Diputados.

Pero el tema de fondo no es ése, sino otro. ¿Puede procederse ilícitamente en las cobranzas judiciales? ¿De qué manera deben establecerse los honorarios? ¿Qué consecuencias tendrá?

A pesar de que estoy consciente del problema -- comparto la inquietud; me encantaría legislar para, sin proteger indebidamente al deudor, se evite la exacción de que hoy es objeto--, me veo en la necesidad de votar en contra, pues la indicación no lo soluciona. Es más, presenta gravísimas contradicciones que harán imposible su aplicación, en caso de ser aprobada.

Sugiero al Gobierno encarar el problema a través de

DISCUSIÓN SALA

un veto sustitutivo o aditivo, en forma técnica, porque, tal como está redactada la indicación --espero demostrarlo en el tiempo que me resta--, no es posible que el Senado la acepte. Porque dice: "Los gastos de cobranza, intereses penales y honorarios profesionales que eventualmente"-- es decir, a lo mejor, tal vez, quizás-- "incrementen el precio debido, en los actos de comercio a crédito o respecto de los cuales acceda directamente un financiamiento independiente,".

¿Qué significa esto?

Obviamente, si hay financiamiento independiente, la operación de venta es distinta de la operación de crédito. Por tanto, el texto debe apuntar a que, en una operación de crédito directo del comerciante, el consumidor pueda preguntar acerca del interés corriente y el interés penal en caso de multa. La ley vigente no impide que los gastos de cobranza puedan pactarse en un porcentaje del crédito, de manera que no se requiere de otra norma legal, sobre todo si la que se propone permite pactar sobre algo que no existe, pero que se espera que exista.

Más grave aún es que en la indicación se confunden dos situaciones: la operación de crédito directa con la operación de crédito paralela que otorga cualquier otra entidad; el acto de venta con el acto de otorgamiento del crédito; es decir, las condiciones de crédito con una empresa distinta y las condiciones de venta con el comerciante. Como aquí se está despachando una legislación de defensa del consumidor, no se puede entrar a regular, por vía indirecta, los créditos que puedan conceder otras instituciones a los compradores.

En tal sentido, ¿qué alcance tiene la frase "directamente un financiamiento independiente"? Que no lo da el comerciante. ¿Es el mismo contratante? No, son contratantes distintos?

Por lo tanto, lamentablemente la indicación no cumple ninguno de los buenos propósitos que la motivaron.

Además, su frase final --"Si no lo fueran, sólo el Juez podrá regular su monto o cuantía, tanto en lo que se refiere a costas procesales, como personales."-- es redundante, porque, según la legislación actual, en la cobranza judicial, en el incidente de costas, son los tribunales los que fijan las costas procesales y personales; o sea, cuándo se condenará en costas y en qué forma. Incluso, en ciertos casos, se puede obviar la condena en costas si se estima que hubo motivo plausible para litigar, materia a la que no alude la indicación. En consecuencia, en comparación con la normativa vigente, el texto que se propone es lesivo para el consumidor.

Por estas razones, voto en contra, a pesar --repito-- de creer que el problema existe, de que es necesario legislar y de que merece preocupación tanto del Gobierno como del Parlamento.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, en primer lugar, parte del problema a que estamos abocados se vincula con el hecho de que el máximo interés convencional que se puede cobrar corresponde a una tasa que recarga el interés corriente --es decir, la tasa promedio del sistema --en un 50 por ciento.

Cuando hay una inflación alta --por ejemplo, 30 por

DISCUSIÓN SALA

ciento al año, cifra promedio de la existente durante la década anterior-- y a ella se agrega un interés real de 10 por ciento, se tiene un interés de 40 por ciento al año, lo cual significa que lo que puede recargarse a estos créditos pequeños es el interés corriente de los bancos en 50 puntos sobre 40; o sea, 20 por ciento en términos absolutos. Entonces, la ley permite que, por concepto de cobranza o por mayor costo de administración, el crédito se recargue en un 20 por ciento. Pero cuando la tasa de inflación es de 8 por ciento anual, y la tasa de interés real también es de 8 por ciento al año, la tasa de interés corriente nominal pasa a ser de 16 por ciento, porcentaje que sólo se puede recargar en 50 por ciento, lo cual, en términos absolutos, arroja una cifra extraordinariamente baja. Sin embargo, el costo de la cobranza y administración de un crédito pequeño --por ejemplo de 3 millones de pesos, que en promedio alcanza a 30 mil pesos-- no depende del nivel de inflación ni de la tasa de interés; depende de otras cosas que nada tienen que ver con esas variables.

Por eso, señor Presidente, la máxima tasa que se puede cobrar a veces constituye un techo muy exagerado, por lo alto, y en otras ocasiones constituye un techo tan extraordinariamente reducido, por lo bajo, que hace imposible el cumplimiento de la ley o la existencia de los créditos. Y esto no se halla resuelto aún.

Tocante al texto de la indicación renovada, me parece que el elemento clave en él es la entrega de información. Pero ella debe ser posible de proveer. En primer lugar, los intereses penales son esencialmente variables, porque dependen de la tasa de interés corriente. Luego, lo máximo que podría establecerse es que, en materia de interés penal, no va a suceder lo que la ley dispone a través de una variable que es móvil.

En segundo término --y tal vez sea lo más importante--, esta indicación, como dijo el Senador señor Otero, en algunas partes es redundante al consignar algo que se encuentra incluido en otras legislaciones. Y el hecho de repetir, mediante indicaciones parciales, una norma ya incorporada en la ley, en cierto modo debilita su efecto. Porque, evidentemente, todo lo que ahora se propone fijar por el juez con relación a costos de cobranza, honorarios profesionales y costas se encuentra establecido en la normativa actual.

Por esa razón, señor Presidente, quisiera que, más que enfrentarnos con un sí o con un no en esta disposición, ojalá el señor Ministro de Economía pudiera tomar nota de las distintas apreciaciones que han surgido respecto de la ley en proyecto, las cuales no discrepan con el objetivo básico de que el consumidor, previo a efectuar la transacción crediticia, esté informado de los costos en que ocasionalmente puede incurrir.

En relación con la frase "en los actos de comercio a crédito o respecto de los cuales acceda directamente un financiamiento", todos sabemos que cuando se financia con crédito una venta, como ésta incluye el IVA y también ha de financiarse y pagarse intereses por él, casi todos los mecanismos crediticios solucionan este problema mediante una instancia independiente del otorgamiento del crédito, asociada de manera directa a la

DISCUSIÓN SALA

operación comercial. Pero, dada la redacción de este punto --"cuando acceda directamente a un financiamiento independiente"--, puede tratarse de un financiamiento dado por una institución absolutamente ajena al acto de comercio, en tal caso estaríamos regulando la concesión del crédito más que la operación comercial del consumidor.

Señor Presidente, el tema amerita dictar una ley que cumpla su objetivo no sólo en las palabras, sino además en los hechos. Por eso, me abstendré en la votación, y reitero al señor Ministro de Economía la solicitud de que estudie la posibilidad de corregir las diversas situaciones que se han ido identificando durante el debate.

Me abstengo.

El señor PRAT.- Señor Presidente, esta indicación recoge una necesidad, cual es, la de la información; el permitir al consumidor, que accede a un crédito para comprar un bien, saber cuánto cuesta en cada uno de los eventos: en el oportuno cumplimiento del pago y en el del retraso en el mismo. Pero, a mi juicio, la indicación se está proponiendo en un lugar equivocado, pues no es pertinente que se refiera a la información comercial básica del producto en sí, sino a la información concerniente al crédito para quien accede a él.

La norma precisa en que debería incorporarse esta materia es la de la indicación renovada Nº 141, recaída en el artículo 28, consistente en agregar la siguiente letra e), nueva: "El monto de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.". En ella correspondería recoger esta inquietud. Y cuando la discutamos quizás deberíamos fijar una especie de tabla con los puntos sujetos a información, porque es imposible dar a conocer en forma exacta y definitiva cuál será el costo de cobranza, ya que éste se compone de distintas alternativas y opciones, de acuerdo con los procedimientos que deban seguirse y al tipo de cobranza o las circunstancias que se den.

Será necesario recoger esa realidad en el instante de tratar la indicación renovada que he mencionado.

Por eso, voto que no.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, deseo reiterar un concepto. Por lo que he escuchado, la Sala coincide con la idea de que se proporcione al comprador una mejor información acerca de los gastos que implica la cobranza. Este aspecto ha sido planteado en otra indicación renovada, a la cual se ha aludido y que aún no ha sido examinada.

En la Comisión de Economía, la indicación Nº 128, que ahora debatimos, fue rechazada por todos sus miembros, incluido el Honorable señor Adolfo Zaldívar --con la abstención del Senador señor Bitar--, porque consideramos que planteaba una cuestión ajena a la convención que existe entre el consumidor y el proveedor. Creo que aquí también deberíamos desecharla, y analizar su contenido en el momento de determinar los distintos elementos de la información que deba ser conocida por el consumidor. Uno de ellos ha de ser el monto de los gastos, particularmente el de la cobranza extrajudicial, ya que la judicial está regulada por los tribunales de justicia.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Cómo vota Su Señoría?

DISCUSIÓN SALA

El señor ROMERO.- Me pronuncio negativamente.

El señor URENDA.- Señor Presidente, estimo que la redacción de esta norma es poco feliz y puede inducir a confusión. Indudablemente, su espíritu es proporcionar a los compradores una adecuada información sobre el costo del crédito, incluyendo los gastos de cobranza, intereses penales y honorarios profesionales, materia que hoy reviste extraordinaria importancia, porque es un hecho que en el país existe gran endeudamiento por parte de gente modesta, en términos que muchas veces les es imposible soportar.

Por ello, reconociendo que la norma propuesta es imperfecta, entiendo que su sentido es, simplemente, proporcionar una oportuna información al comprador. Y entiendo, igualmente, que se refiere tanto al crédito implícito en una venta a plazo, como a aquel que se otorga simultáneamente, por lo general en el propio establecimiento, con el objeto de financiarlo, pero que en realidad corresponde a la misma operación.

Temo que de esta disposición se deduzca que, si el gasto está expresamente estipulado, podría cobrarse cualquier cosa. Pero, teniendo presente cuál es el verdadero espíritu de ella y que, en todo caso, el juez podrá regular dicho gasto, ya sea que haya juicio o que se recurra a él con este propósito, en la confianza de que el Ministerio de Economía la tomará en cuenta y procurará mejorar su redacción, mantengo mi posición favorable.

Voto que sí.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor ERRÁZURIZ.- Por las mismas razones señaladas por el Senador señor Piñera, me abstengo.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, comparto lo que aquí se ha manifestado respecto de la conveniencia de esta disposición, en cuanto a que, al verificarse un acto de comercio, ambas partes han de tener conocimiento de las condiciones en que se realiza. Sin embargo, también me doy cuenta de que al plantear que deberán ser expresamente estipulados todos los términos de esa convención, se produce una situación prácticamente imposible de cumplir.

Por eso, considero inconveniente aprobar la indicación. Ahora, si estableciera que los mecanismos para llegar a determinarlos en forma precisa deberán ser conocidos y estipulados, se podría entender. Pero los términos exactos, por las razones señaladas, no siempre son posibles de conocer en ese momento.

En consecuencia, creo factible --al igual como se estableció en otros preceptos referidos a las informaciones que deben contener los contratos-- incorporar esta materia en forma explícita.

Por eso, voto en contra.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún otro señor Senador no ha emitido su voto?

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Resultado de la votación: 15 votos por la afirmativa, 13 por la negativa, 3 abstenciones y 4 pareos.

SES41-03

DISCUSIÓN SALA

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Calderón, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Lavandero, Núñez, Ominami, Páez, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Urenda y Zaldívar (don Andrés).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Feliú, Fernández, Lagos, Larraín, Martín, Mc-Intyre, Otero, Prat, Romero, Siebert y Sinclair.

Se abstuvieron de votar los señores Díez, Errázuriz y Piñera.

No votaron, por estar pareados, los señores Carrera, Huerta, Muñoz Barra y Sule.

El señor DÍEZ (Presidente).- Las abstenciones influyen en el resultado. Se debe repetir la votación.

Sin embargo, la Mesa propone a la Sala que, en lugar de volver a efectuarla, se apruebe la indicación renovada tomando en cuenta el resultado obtenido.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En la segunda votación, las abstenciones se suman a la mayoría. En consecuencia, debería darse por aprobada.

El señor OTERO.- Excúseme, señor Presidente, deseamos saber los nombres de los señores Senadores que no estaban en la Sala.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, en este caso, debe repetirse la votación.

El señor DÍEZ (Presidente).- Correspondería tomar de nuevo la votación. De acuerdo al Reglamento, insto a los señores Senadores que se abstuvieron para que emitan su voto.

El señor BITAR.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, si los Honorables colegas que respaldan la indicación están de acuerdo, sugiero actuar de la siguiente manera.

Me parece razonable la proposición formulada por el Senador señor Prat en el sentido de que la materia en debate, como no corresponde al artículo 24 (relativo al precio de los bienes), sea incluida en el artículo 28 (tocante al crédito). De ese modo quedaría más ordenada la ley en proyecto.

Ahora bien, en cuanto al crédito, el propósito no es diferente del sugerido por otros señores Senadores en la indicación 141, que de manera más breve señala lo mismo que deseamos explicitar --ésta fue nuestra argumentación--: qué se está cobrando al consumidor, a cuánto ascienden los intereses, y qué otros gastos se le están imputando.

Por lo tanto, podríamos lograr un consenso si nos remitiéramos al articulado relativo al crédito e introdujéramos una expresión como la de la indicación 141: "El monto de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.", que es más precisa, logra el mismo propósito que buscamos, y permite obtener la información necesaria.

En ese sentido, me inclino por rechazar la proposición en análisis, pero con el compromiso de aprobar la indicación 141, que --repeto-

DISCUSIÓN SALA

- logra el mismo objetivo y se encuentra en el artículo más específico.

El señor PRAT.- Podría aprobarse, señor Presidente.

La señora FELIÚ.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa entiende que en la Sala existe acuerdo para aprobar la indicación 141.

El señor PRAT.- Así es.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, se ha planteado reiteradamente que la indicación en comento --tal como hizo presente el Honorable señor Prat-- no puede decir: "El monto de los gastos que genere la cobranza", porque, de acuerdo a las razones aquí vertidas, es imposible determinarlo. Se debe entregar una tabla de lo que se cobrará. Es un problema de información y transparencia, pero no de adivinación. No se pueden señalar de manera previa gastos determinados, si no se especifica el sistema, la tabla --como expresó el Honorable Senador Prat--, para calcularlos.

El señor BITAR.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, sugiero, si hay unanimidad, aprobar ahora la indicación 141 con la siguiente enmienda: "El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos."

El señor PRAT.- De acuerdo, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobaría la indicación N° 141, con la modificación propuesta, en el artículo correspondiente, y no en el lugar donde estaba contemplada la N° 128, que se desecharía.

El señor HORMAZÁBAL.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa acogió la sugerencia del Senador señor Bitar de incorporar la indicación N° 141 en el lugar donde originalmente se encontraba, y entendió que ése era el pronunciamiento del Senado. Si algún señor Senador se opone, habría que someter a votación dónde se ubicaría la enmienda propuesta.

Tiene la palabra el Honorable señor Hormazábal.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, una cuestión previa.

Entiendo el fondo de la argumentación del Senador señor Bitar. Aprecio, además, la observación hecha por la Honorable señora Feliú acerca de qué tipo de gastos pueden o no determinarse.

Por ejemplo, si se trata de una cobranza judicial, hay cuestiones que van a depender del número de diligencias que se deban realizar a partir de la cobranza judicial propiamente tal, sin lugar a dudas; e, incluso, el juez, prudencialmente, podrá tasar las costas personales o procesales que de ello se deriven.

Aquí estamos discutiendo sobre otro tipo de gastos, que no son precisamente los involucrados en el trámite judicial, sino que los referidos a los sistemas de cobranzas no judiciales, que se pueden establecer con anticipación.

Si se trata de dar una solución al problema, me satisface el argumento dado para introducir la modificación propuesta en el

DISCUSIÓN SALA

artículo 28, porque allí la materia se encuentra determinada de manera más específica. Y, para no entorpecer el debate, acogería la observación del Honorable señor Bitar, pero haciendo presente que, como pienso que este proyecto va a dar lugar al trámite de Comisión Mixta, deberíamos buscar una solución adicional. Porque la fórmula propuesta por el señor Senador resuelve una serie de dificultades, pero presenta otras. Por ejemplo, ¿en qué forma se realiza el cálculo de los intereses de las letras hipotecarias? Muchos clientes firman la escritura respectiva, donde hay un anexo en el reglamento que dice cómo se hace un conjunto de operaciones. Sin embargo, es de tal complejidad, que nadie lo lee.

Entonces, si aquí estamos hablando de una sucesión de actos jurídicos para pequeños clientes, se trata de una relación muy compleja. Por lo tanto, dejaría abierto el tema, porque la expresión "sistemas" puede resultar demasiado engorrosa y dificultar la comprensión del usuario respecto de la forma de realizar los cálculos.

Para no entorpecer la discusión, acogería la idea matriz, pero haciendo presente mi reserva sobre la modalidad final sugerida. El señor DÍEZ (Presidente).- Se tendrá presente, señor Senador.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en primer lugar, deberíamos dejar en claro que, respecto del ejemplo dado, la operación con letras de crédito hipotecarias no queda comprendida en la ley del consumidor. En segundo término, esta materia se encuentra regida por normas especiales.

El señor HORMAZÁBAL.- No estoy de acuerdo con Su Señoría. Creo que está comprendida en dicho cuerpo legal.

La señora FELIÚ.- A veces, los ejemplos pueden perturbar, señor Senador.

Estamos hablando de dos indicaciones formuladas, y estaba en votación la número 128, renovada, que se refería, especialmente -- sin decirlo, pero aludía de manera directa--, a la cobranza judicial, señalando en una de sus partes que "sólo el juez podrá regular su monto o cuantía", y la otra trata de un acto administrativo. O sea, uno de sus defectos es confundir la parte administrativa con la judicial; otro, plantear la nulidad respecto de la convención de los intereses que se pactan.

Entonces, por las impropiedades contenidas en la indicación en comento, y rectificando los ejemplos en materias que sí estén comprendidas en la ley en proyecto, creo que la redacción propuesta para la indicación N° 141 permite superar todas las situaciones, porque, además, se agregaría al artículo 28, en el que debería figurar como una letra más. Este precepto contiene toda una enumeración acerca de lo que significa gastos, como la de la letra c): "El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar". A ello se adiciona la norma relativa a las situaciones de mora. Y con esto creo que las hipótesis quedan realmente muy completas.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa dará por aprobada la indicación N° 141, ubicándola en el artículo 28.

El señor OTERO.- Señor Presidente, ¿debe entenderse que la indicación N° 128 se elimina?

DISCUSIÓN SALA

y, ojalá, contemos con la presencia de los señores Ministros.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, quiero solicitar a los Comités que pidieron la sesión especial (cuya inquietud, como lo ha manifestado el Senador señor Hormazábal, es absolutamente justa, y la compartimos) que consideren el hecho de que el tiempo disponible para citar es demasiado escaso. Mañana funcionarán las Comisiones, y no sé si los señores Ministros podrían venir desde Santiago, ya que deben tener completas sus agendas. Distinto sería si nos encontrásemos al lado del Ministerio. Por eso, ruego a los otros Comités que, por favor, lo entiendan así. Esa sesión podría celebrarse en alguna fecha más acorde con los intereses de todos. Sin duda, todos queremos que tenga lugar ese debate, pero siempre que se anuncie con mayor antelación. ¡Cómo lo vamos a realizar mañana mismo! Nos parece demasiado apresurado.

El señor LARRAÍN.- Señor Presidente, nuestro Comité no tendría inconveniente en buscar la fecha más adecuada. Sin embargo, la premura, en este caso, tiene una explicación.

La próxima es una semana de trabajo en Regiones, y, por lo tanto, el Senado no va a sesionar. Además, es de vital importancia llevar a efecto ahora la sesión propuesta, puesto que, de lo contrario, si se realiza en abril, sería tarde porque ya podrían haberse adoptado acuerdos. Por eso creemos que hay que ocuparse de inmediato en este asunto.

Por otra parte, el que se cite para el miércoles en la tarde o para el jueves en la mañana dependerá de las posibilidades de contar con la presencia de los señores Ministros. Me parece que ése es un aspecto manejable. Lo que sí es importante es que la sesión se lleve a efecto no más allá del próximo jueves en la mañana, porque de otro modo podría resultar inútil.

El señor DÍEZ (Presidente).- Debo reiterar que el Reglamento obliga a la Mesa a citar para el día y hora en que se le ha solicitado, y para tratar la materia específica indicada.

La Mesa estaría muy complacida si se reemplazara esta petición por otra; pero mientras ello no ocurra el Senado está notificado del día, la hora y la materia de la sesión. También lo están los señores Ministros, especialmente el del Interior.

Tiene la palabra el Honorable señor Ominami.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, en primer lugar, debo informar que el señor Ministro de Relaciones Exteriores estará mañana fuera del país, por lo que no podremos contar ese día con su presencia. Por tal razón, deberíamos ver la posibilidad de fijar otra fecha; y quizá, considerando la urgencia que algunos señores Senadores asignan a este asunto, tratarlo el próximo jueves en la mañana.

El señor DÍEZ (Presidente).- Esto no es materia de debate en la Sala. Se solicitó realizar una sesión especial, y la Mesa sólo puede proceder en conformidad con la petición que reglamentariamente se le ha formulado.

El señor LARRAÍN.- Existe una petición de Comités, y, conforme al Reglamento, procede automáticamente atenderla. De manera que el Senado

DISCUSIÓN SALA

está citado, como lo señaló el señor Presidente, para mañana.

Nosotros estamos en disposición de buscar otra fórmula si los señores Senadores, por razones familiares, de amistad o de proximidad ideológica, obtuvieran el concurso de los señores Ministros para otra hora, asegurando para entonces su presencia. En ese caso estaríamos encantados de modificar nuestra primera solicitud.

La señora FREI (doña Carmen).- Como Comité, encomendaríamos al señor Presidente ver la factibilidad de que concurrieran a la sesión los señores Ministros, porque no quiero ejercer presiones familiares indebidas.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa cursará las invitaciones que corresponde, de acuerdo con la petición. Pero, mientras ésta permanezca en poder de la Mesa, la Sala está citada para el día y hora señalados.

El señor DÍAZ.- ¡La fórmula es, entonces, que retiren la petición, señor Presidente! Y que nos pongamos de acuerdo.

Solicitamos derechamente que la retiren, y facultar a la Mesa para que actúe.

La señora FREI (doña Carmen).- Si no va a estar el señor Ministro de Relaciones Exteriores, que la Mesa vea cómo se procederá.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, todos conocemos la importancia y trascendencia de un asunto de esta naturaleza. El país no podría entender que el Senado de la República no dispusiera, hoy o mañana, de información adecuada sobre la materia en cuestión. Ésta tiene un efecto extraordinariamente importante en cerca de 2 millones de chilenos. Tal como lo ha planteado la Cámara de Diputados, nosotros necesitamos conocer el pensamiento oficial al respecto del Gobierno, a través de los Ministros. Porque no es posible que escuchemos planteamientos discordantes. Los he oído en esta Sala, relacionados con el MERCOSUR y con la agricultura, diferentes de los que estoy leyendo en la prensa.

Estimamos que no debemos permanecer ajenos al debate de una materia que tendrá efectos irreversibles en una actividad económica muy importante. Por tal razón, insisto en la necesidad de llevar a efecto la sesión propuesta, porque pienso que la oportunidad no puede ser desechada. Y esto no es para que se lleve a cabo la próxima semana o el mes que viene. La sesión debe realizarse ahora, ya que el curso de la negociación está terminando, y nosotros tenemos algo que saber y algo que decir al respecto.

La pregunta que se formulan todos los ciudadanos es qué agricultura quiere tener el país. No es aceptable que lleguemos a definir este asunto a través de una negociación en donde, finalmente, los que determinarán qué agricultura va a tener Chile serán los países vecinos, los que hoy están interesados en el MERCOSUR.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa, por deferencia hacia el Senado y hacia los señores Ministros, así como para facilitar el cumplimiento de una gestión, dio a conocer la petición recibida. Mientras ésta se encuentre en poder de la Mesa, debe citarse, evidentemente, a la sesión mencionada.

Solicito a la Sala continuar con la discusión del

DISCUSIÓN SALA

proyecto en debate.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, pido la palabra para referirme brevemente a este tema antes de volver al proyecto.

Si todos estamos de acuerdo en celebrar aquella sesión; si el señor Ministro de Relaciones Exteriores --como aquí se ha informado-- viajará mañana fuera del país; si este Secretario de Estado, el de Economía y tal vez el de Agricultura se encuentran hoy en la sede del Congreso, podríamos celebrar la sesión especial esta tarde, a última hora, suspendiendo el tiempo de Incidentes.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, cuando termine el Orden del Día, podríamos suspender la hora de Incidentes e invitar a los señores Ministros a participar en la sesión con el objeto señalado, dejando facultada a la Mesa para fijar una hora que asegure la presencia de ellos. ¿Habría acuerdo para proceder de esa manera?

Tiene la palabra el señor Ministro del Interior.

El señor FIGUEROA (Ministro del Interior).- Señor Presidente, con el objeto de facilitar la discusión, informo que los señores Ministros de Relaciones Exteriores y de Economía fueron invitados por la Cámara de Diputados a participar hoy, de 19 a 20, en una sesión secreta sobre el MERCOSUR. El señor Canciller se va a retirar a las 20:30 de la misma, porque debe tomar el avión para asistir a una conferencia de Ministros de Comercio y de Relaciones Exteriores, que se llevará a cabo en Colombia; y, según entiendo, volverá el viernes al país.

Sin embargo, si el Senado quisiera llevar a cabo una sesión mañana, sería perfectamente posible contar con la concurrencia del señor Ministro de Economía, quien ha manejado el asunto juntamente con el señor Ministro de Relaciones Exteriores. En tal caso, podría consultarle de inmediato respecto de la hora en que podría verificarse la sesión especial.

El señor PIÑERA.- ¿En qué reunión se encuentra ahora, señor Ministro?

El señor FIGUEROA (Ministro del Interior).- En una reunión sobre el MERCOSUR, señor Senador.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Díaz.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, por lo que hemos escuchado hasta el momento, el tema crucial por tratar es la agricultura. Por lo tanto, a nuestro juicio, resulta esencial la presencia del señor Ministro del ramo.

Tampoco se trata de hacer una sesión sorpresa, sin los antecedentes necesarios, sino que ella sea seria y responsable. Lógicamente, no queremos rehuírla, pero es indiscutible que debemos buscar una fórmula adecuada. Como hemos dicho, lo ideal sería retirar la petición y que se faculte a la Mesa para coordinar una sesión especial en que todos estemos acordes.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, me niego a retirar la petición por un problema de oportunidad.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa entiende que la petición está vigente; agradece las explicaciones del señor Jefe del Gabinete y espera que los señores Ministros que puedan asistir nos den la información correspondiente.

DISCUSIÓN SALA

En todo caso, pido al Senado continuar con la discusión del proyecto sobre defensa del consumidor, porque lo único que la Mesa quiso evitar fue, precisamente, lo expresado por el Senador señor Díaz: que se dijese que sería una sesión sorpresiva. Por esa razón, inmediatamente luego de recibir la solicitud y antes de despacharla reglamentariamente, di cuenta a la Sala.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, los Honorables señores Bitar, Frei (doña Carmen), Díaz, Hormazábal, Matta, Carrera, Ominami, Ruiz (don José), Lavandero y Ruiz Esquide han renovado la indicación número 129, referida al artículo 25, y tiene por objeto reemplazar el inciso final del artículo por el siguiente:

"Cuando el consumidor no tenga acceso físico a los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en verdad, la indicación no debió renovarse, porque el concepto contenido en ella se encuentra mejor expresado en la norma propuesta para la aprobación del Senado consignada en el artículo 24, referente a la información que se debe dar al público respecto de los precios. La Comisión, por unanimidad, tuvo el convencimiento más absoluto de que aquella resultaba indispensable, por entender que constituye la base de un mercado transparente y la concreción de los derechos de los consumidores, la cual establece: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan", etcétera.

Más adelante, agrega: "Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios."

Y su inciso final señala: "Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible."

En alguna medida, la indicación reproduce estos conceptos, pero en términos equívocos. De hecho, puede conducir a una interpretación que realmente no sabemos cuál podría ser y que sólo va a generar problemas y conflictos. Porque señala: "Cuando el consumidor no tenga acceso físico a los productos"... "los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible". ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Se van a transformar los establecimientos comerciales en vitrinas de precios?

En mi opinión, no es conveniente aprobar la indicación como viene redactada. En cambio, el artículo 24 propuesto es claro y se refiere directamente al punto. Por eso, la Comisión la rechazó por la unanimidad de sus miembros en su oportunidad.

El señor ERRÁZURIZ.- ¿Me permite, señor Presidente?

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, deseo hacer presente lo confuso de la redacción de la norma propuesta. Si el consumidor no tiene "acceso físico a los productos", quiere decir que éstos no estarían a su alcance, porque los anaqueles quedan demasiado altos o el consumidor sea demasiado bajo. En tal caso, deberá contentarse con ver una lista con los precios. Y me parece que lo que se pretende no guarda relación con la defensa del consumidor, en cuanto a que cuente con una adecuada información para su decisión.

Por lo tanto, la forma en que está redactada la indicación resulta claramente inconveniente o inaceptable, pues el acceso físico a los productos que se desea adquirir nada tiene que ver con las listas de precios. Supongo que se habrá querido decir "el acceso físico a los precios de los productos", y no "a los productos".

Por tales razones, señor Presidente, anuncio desde ahora mi rechazo a la indicación.

El señor FERNÁNDEZ (Director del SERNAC).- ¿Me permitiría precisar el punto, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Director del SERNAC.

El señor FERNÁNDEZ (Director del SERNAC).- En verdad, la indicación mejora la redacción del precepto. Explico por qué: el inciso cuarto del artículo 24 propuesto en el segundo informe de la Comisión de Economía reproduce una norma de la ley N° 18.223 --el artículo 11 bis--, conforme a la cual "cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios."

Ahora bien, el inciso final del artículo que despachó la Comisión de Economía, dispone: "Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.". Da a entender, pues, que sería potestativo para el establecimiento comercial exhibir el precio en la vitrina, anaquel o estante, o mantener la lista. Y el sentido de la norma, según el propósito que tuvo en vista la Comisión al aprobarla, es que la lista se aplique como elemento sustitutivo de información, cuando el consumidor, en establecimientos que no son de autoservicio, no pueda consultar por sí mismo el precio, como ocurre en farmacias o en ferreterías, donde sólo se entera del mismo en el momento de pagar.

Entonces, la opción de decidir si por el precio le conviene llevar cierto número de unidades del producto o prefiere adquirirlas en el establecimiento de enfrente, debe tenerla antes de pagar, que es una forma de perfeccionar en el hecho el consentimiento y celebrar el contrato de compraventa.

En consecuencia, estimamos mejor aludir a que el consumidor no tenga acceso físico, pues con ello se quiere decir que él no lo tiene respecto del producto, que no puede verlo. ¿Por qué? Porque no está en un autoservicio. Y eso es lo que pasa en las farmacias, señores Senadores, donde, con el actual sistema de código de barras, el cliente se entera del

DISCUSIÓN SALA

precio una vez que el producto se pasa por el lector de la caja en el momento de pagar.

Tal es el sentido de la indicación, la cual, en nuestra opinión, mejora la redacción del artículo, porque no deja duda ninguna de que se trata de una información supletoria para el caso de no tratarse de un establecimiento de autoservicio.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, la explicación que nos acaba de dar el señor Director me decidió definitivamente a votar en contra de la indicación. Veamos el ejemplo que puso: las farmacias. ¿Se dan cuenta los señores Senadores de la cantidad de medicamentos que hay en una farmacia y que tendrían que exponerse en una lista para que los viera el público? ¡Por favor! ¡Ubiquémonos en una farmacia! ¿Dónde, en qué parte, va a haber páginas y páginas para que los distintos usuarios puedan consultar simultáneamente los precios? Si esa es la intención, soy contrario a esa idea, por no solucionar el problema ni cumplir la finalidad perseguida.

En segundo lugar, el señor Director del SERNAC ha reconocido un hecho que todos conocemos: cuando una persona pide un medicamento, pregunta su precio y se lo dicen, ahí decide si lo compra o no lo compra. ¿Cómo le entregan la información? A través del sistema de contabilidad de la empresa. Nadie compra hoy un medicamento y pide tres paquetes del mismo, sin antes preguntar por el precio, pues se sabe que en Chile existen diferencias apreciables entre las farmacias.

Si el objetivo de la indicación apunta a que en cada farmacia --al igual que en las ferreterías respecto de las listas de los distintos perfiles de aluminio, de fierro, de madera, etcétera, para saber lo que estamos comprando--, se publiquen las listas de precios para saber lo que se compra, estamos proponiendo utopías y requisitos que no cumplen ninguna finalidad. Para eso, uno puede preguntar al vendedor, quien informará cuánto vale el producto.

Por último, antes de pagar, el cliente podrá consultar el valor, por ejemplo, de un metro de género. De lo contrario, ¿creen los señores Senadores que al publicar tales listas en alguna parte de una ferretería, alguien va a revisarlas para saber determinado precio? ¡No; lo van a preguntar al vendedor! Así opera el sistema.

Finalmente, existe un hecho claro. Coincido plenamente con el Senador señor Errázuriz en el sentido de que el texto de la indicación se presta para cualquier tipo de interpretaciones. ¿Qué significa la frase "Cuando el consumidor no tenga acceso físico a los productos"? ¿Cómo se interpretaría la normativa, por ejemplo, cuando las ventas se efectúen por televisión o por teléfono? En este caso, tampoco existe un acceso físico. Entonces, ¿cómo se va a cumplir la ley? Ésta debe ser hecha para ser cumplida; y a veces lo mejor es enemigo de lo bueno, pues estamos llegando a un exceso que, en lugar de beneficiar al consumidor, ha de crear gastos innecesarios, que incrementarán el precio de los productos.

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Piñera.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, sólo deseo realizar una consulta.

Estoy totalmente de acuerdo con la indicación, pues, a mi juicio, la información no puede producir daño y la forma de obtener la lista de precios podrá ser extensiva, como en un catálogo o un libro, como ocurre en tantas partes.

En el inciso final del artículo 24 del texto final propuesto por la Comisión, se señala: "Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.". Según esto, ¿por qué en la indicación se sostiene que "Cuando el consumidor no tenga acceso físico a los productos que desea adquirir", lo cual es lo mismo que decir "Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio...deberán mantener una lista...".

Estimo que la indicación está demás, dado el inciso final del artículo 24. Ésa es la duda que me gustaría dilucidar, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, en realidad la indicación no es en adición, sino en sustitución, porque con el texto actual podría interpretarse que un establecimiento comercial argumentara no tener los precios en vitrinas ni en estantes --a pesar de que el público pasa por allí--, porque están en una lista, más allá. No es ése el sentido de la indicación.

No pretendemos innovar en cuanto a la norma hoy existente en orden a que es en anaqueles, escaparates, vitrinas o mostradores donde se indica el precio de los productos y sólo en el caso de no estar visibles para el público, se suple con la información del catálogo o lista. Ése es el sentido de la indicación. Por eso, consideramos más acertado no dejar duda alguna de que la indicación es sustitutiva del caso de que no estén en vitrinas, anaqueles ni estantes. No se nos ocurrió una mejor redacción que "Cuando el consumidor no tenga acceso físico...". Pero la realidad nos hace ver que esto no rige para aquellos establecimientos de autoservicio, porque allí el consumidor puede apreciar, por sí mismo, los precios en el estante.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, el debate ha sido extenso y la dificultad en cuanto a la aprobación de las indicaciones radica en que el criterio del Poder Ejecutivo en esta materia ha sido el de procurar establecer todas las hipótesis en la ley. Ése no es un buen sistema legislativo, pues, en definitiva, generará más conflictos que los que procuramos salvar.

El señor Director del SERNAC, en relación con esta materia, en dos oportunidades --tanto al recordar la ley Nº 18.223 como al aclarar la indicación-- ha planteado la situación de los anaqueles. Sin embargo, la hipótesis que dice relación a éstos no se encuentra consignada en el inciso final de la disposición. Ella se halla en el inciso 4º de la norma, la cual procedí a leer cuando iniciamos el tema, pues de eso se trata: terminar con las

DISCUSIÓN SALA

posibles hipótesis, aun cuando la realidad nos enseñe muchísimas otras.

Es posible que una casa comercial venda refrigeradores de un tamaño gigante y que sólo tenga en exhibición los pequeños, pues los primeros no caben en sus dependencias. Naturalmente, dicho establecimiento tendrá una nómina de precios al alcance de la persona que desea adquirir un bien de tal tipo. El artículo 24, en el texto redactado por la Comisión, contempla todas las hipótesis posibles, concluyendo en una de carácter general que nos lleva a entender que, en virtud del inciso final, no se aplican los incisos precedentes, porque son imperativos.

La argumentación que se realiza es altamente inconveniente, pues reitero que lo atingente a la materia se encuentra señalado en el inciso 4º del artículo 24. No confundamos el debate, pues cuando alguien revise la historia de la norma y vea que nos referíamos a los anaqueles, pensará que ésa era la situación. Insisto, no es ésa, pues se dice: "Se deberá indicar allí sus respectivos precios.". La otra hipótesis se da cuando nos referimos a las circunstancias que establece la norma: "Cuando los establecimientos comerciales no identifiquen ostensiblemente el precio de cada producto, deberán mantener una lista de dichos precios a disposición del público consumidor de manera permanente y visible.". ¿Por qué? Por cualquier causa y no por la razón que se pretende señalar en una indicación substitutiva.

Por tal razón, y reiterando lo que he planteado en muchas ocasiones, a mi juicio, resulta inadmisibles consignar en la ley la totalidad de las hipótesis y especificar la figura de todos los juicios que ha conocido el SERNAC. Por ello, debemos elaborar una ley de carácter general, la cual deberá contener una hipótesis y un sentido del mismo rango, pues ello permitirá al juez llenar los casos particulares, pero no uno por uno, porque los no presentados o aquéllos que la imaginación no nos ha permitido tener presente, no quedarán comprendidos en la normativa y el resultado será altamente inconveniente.

Por dicha razón, estoy a favor del texto propuesto por la Comisión de Economía y en contra de la indicación substitutiva.

)------(

El señor DÍEZ (Presidente).- Quiero informar a la Sala que en la sesión de mañana se encontrarán presentes los señores Ministros de Agricultura y Economía. Al mismo tiempo, agradezco al señor Ministro del Interior la deferencia que ha tenido para con esta Corporación.

El señor PIÑERA.- ¿A qué hora, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- A la hora fijada para la sesión, cuya solicitud fue firmada por Su Señoría.

)------(

El señor DÍEZ (Presidente).- En votación la indicación renovada número 129, que señala: "Cuando el consumidor no tenga acceso a los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

--(Durante la votación).

DISCUSIÓN SALA

El señor OTERO.- Señor Presidente, quiero dejar en claro que estoy de acuerdo en que existan listas de precios cuando no es posible que el consumidor vea los productos que desea adquirir. Pero la redacción atinente al "acceso físico" a éstos va a producir una discusión enorme acerca del alcance de la norma.

Por ese motivo, me abstengo.

El señor PRAT.- Señor Presidente, aun cuando no estoy absolutamente conforme con la redacción de la indicación renovada, considero que al menos precisa el concepto más que el texto sugerido por la Comisión, al que en su oportunidad presté mi concurso.

Propongo hacer un pequeño esfuerzo redaccional para aclarar el inicio del precepto. Porque, a mi juicio, la oración "Cuando el consumidor no tenga acceso físico a los productos" es algo incierta.

Me parece entendible el concepto que hay detrás. Y así lo quiso recoger el inciso que se estaría reemplazando en el artículo 24. Se trata, por ejemplo, del caso de una farmacia, donde los precios de los productos no están al alcance de la vista de los consumidores. Es deseable la existencia de una lista que permita a los compradores informarse sobre el valor de los productos a pesar de no haber anaqueles donde sea factible conocerlos.

No sé si la Mesa lo puede permitir, pero el señor Fernández está solicitando intervenir.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si el Senado no se opone --porque nos encontramos en votación--, puede hacer uso de la palabra el señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, a lo mejor satisfaría una redacción como ésta: "Cuando el consumidor no pueda verificar por sí mismo el precio de los productos". Porque ésa es la idea.

El señor CANTUARIAS.- O "conocer".

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Efectivamente: "Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos".

El señor BITAR.- Me parece bien.

El señor PRAT.- Creo que esa redacción recoge la idea.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si la Sala no manifiesta oposición, se dará por aprobada la indicación renovada N° 129 con la enmienda propuesta por el señor Fernández y complementada por el Honorable señor Cantuarias.

Acordado.

El señor ERRÁZURIZ.- Lo damos por ratificado en forma unánime, señor Presidente, pues eran precisamente razones de redacción las que hacían muy confusa la norma, lo que imposibilitaba aprobarla.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En el artículo 26, que pasa a ser 25, se sustituye la forma verbal "deberá" por "deberán".

Esta proposición fue aprobada en la Comisión por 3 votos a favor y una abstención. Corresponde a la indicación N° 130.

--**Se aprueba.**

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, los Honorables señores Ominami, Lavandero, Hormazábal, Carrera, Calderón, Ruiz De Giorgio, Núñez, Gazmuri, Ruiz-Esquide y Sule renovaron la indicación N° 131, destinada a

DISCUSIÓN SALA

intercalar, a continuación del artículo 25, el siguiente, nuevo:

"Artículo...- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación por parte del proveedor o anunciante."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión la indicación renovada.

La señora FELIÚ.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la indicación renovada no ha tomado en consideración que en el artículo 22 del proyecto se aprobaron normas sobre publicidad engañosa. En él se establecen distintas hipótesis que apuntan a un hecho básicamente igual: las condiciones esenciales del objeto que se vende.

Si interpretamos literalmente la indicación, que primitivamente formuló Su Excelencia el Presidente de la República y que hoy renuevan 10 señores Senadores --dice: "La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación por parte del proveedor o anunciante."--, cabe preguntarse en qué momento, cuándo y cómo "deberá". O sea, si veo que en una tienda se expende una tela con la característica de ser sanforizada, ¿puedo pedir que en ese momento se introduzca al agua para saber qué ocurre con ella? A eso lleva una norma como la que se está proponiendo mediante la indicación renovada.

¿Qué dice el proyecto de ley sugerido por la unanimidad de la Comisión y aprobado por el Senado en lo referente a normas sobre publicidad engañosa? El artículo 22 se remite al que, "sabiendo o debiendo saber" --o sea, conocimiento por el vendedor o presunción de él--, induce a error o engaño acerca de las cosas básicas: los componentes del producto; la idoneidad del bien; las características relevantes de éste; el precio; las condiciones en que opera la garantía; la condición de no producir daño, etcétera. De eso se trata.

¿Cómo va a operar lo anterior en el mercado de todos los días? ¿Cómo se podrá acreditar? ¿Qué ocurre al respecto en las farmacias? ¡Tráiganme un enfermo que me demuestre que se mejoró con el cloramfenicol...!

La ley se aplica como está redactada, e incumbe a los legisladores aprobar normas que razonablemente puedan ser bien aplicadas e interpretadas.

Debo recordar que la unanimidad de los miembros de la Comisión rechazó esta disposición, porque aprobó otra que, a mi juicio, es inconciliable con ella.

Por los motivos expuestos, creo que la indicación renovada debe ser rechazada.

El señor DÍEZ (Presidente).- Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En votación.

DISCUSIÓN SALA

--(Durante la votación).

El señor COOPER.- Por las razones que dio la Honorable señora Feliú, voto en contra.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, lo expuesto por la Honorable señora Feliú me parece una exageración. Decir que para comprobar si un remedio es efectivo hay que llevar al enfermo a la farmacia es un exceso.

Yo creo en aquello de que "la letra mata y el espíritu vivifica". Hay que ver cuál es el sentido de una norma, y de acuerdo con ello aprobarla o no. Pero no es admisible exagerar la nota hasta ese punto.

Voto que sí.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la disposición dice lo que acabo de leer: que la información que se consigne en los productos, etcétera, "deberá ser susceptible de comprobación por parte del proveedor o anunciante."

¿Cuándo? ¿Cómo? Ésas son las interrogantes que genera una norma como ésta.

La publicidad engañosa, que podría ser una hipótesis comprendida aquí, está reglada en el artículo 22 aprobado por el Senado en forma unánime.

Voto en contra de la indicación renovada.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, dos elementos han estado en la discusión.

En primer lugar, la indicación no tiene que ver exactamente con la publicidad engañosa, porque tiende básicamente a establecer que, cuando haya una contienda ante el juez respecto de la información, el peso de la prueba recaiga en el proveedor o en el anunciante y no en el consumidor, cuestión del todo razonable y justa.

Por lo tanto, el cuándo y el cómo a que hacía referencia la Honorable señora Feliú se responden con facilidad: a requerimiento del juez, ante una contienda entre consumidores y proveedores o anunciantes respecto del contenido de la información consignada en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión. Por lo tanto, creo que el sentido de la norma es clarísimo. Sería completamente absurdo que, si hubiere contienda sobre la información, el peso de la prueba recayera en el consumidor. A mi juicio, debe recaer en el responsable del anuncio o de la venta del producto en cuestión.

Considero que las dudas sobre los dos temas planteados quedan absueltas con la atenta lectura de la indicación presentada.

Voto a favor.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, el artículo 22 aborda lo concerniente al tipo de mensaje publicitario, pero la indicación 13l se refiere a la información sobre elementos técnicos destinada al comprador, que podría ser falsa o engañosa.

Precisamente, acabo de recibir una carta de la SOFO, de Temuco, donde se da a conocer que en las etiquetas de ciertos alimentos para ganado se dice que éstos contienen determinados elementos, pero, tras examinar el producto, se comprobó que contiene otros.

DISCUSIÓN SALA

Aquí no se trata de un tipo de mensaje publicitario, sino de una información técnica que debiera estar incluida en el producto, en las etiquetas o en los envases. De modo que, si bien esta indicación se toca en un aspecto con el artículo 22, también hay otro factor importante que queda al margen de tal precepto.

Esas son las razones por las cuales voto favorablemente la indicación renovada.

El señor OTERO.- Señor Presidente, yo debiera entender, después de haber escuchado al Honorable señor Gazmuri, que se trata de alterar el peso de la prueba. Pero este precepto no lo dice. Porque si se pretendiera tal alteración, debería consignarse, por ejemplo, que "en caso de desacuerdo sobre" tal cosa "será de responsabilidad del comerciante probar lo que ha afirmado", situación que, por lo demás, corresponde a la regla general del Código Civil.

La indicación no introduce ninguna modificación en lo referente al peso de la prueba. En consecuencia, es inadmisibles por dos razones. Primero, por constituir una redundancia de lo dispuesto en el Código Civil. Porque quien afirma, prueba. Y aquí, si afirmo que determinado producto reúne tales características, en un juicio --si se me discute-- deberé probar que las tiene.

En segundo lugar, el texto no dice lo que sostuvo el Honorable señor Gazmuri, ya que en ninguna parte se altera el peso de la prueba. Aquí se plantea el mismo problema a que se refirió la Honorable señora Feliú: cómo, cuándo y dónde. Es decir, ¿cuando voy a comprar debe probarse la efectividad de lo que se afirma? Si se trata de un medicamento, ¿cuándo deberá efectuarse la prueba? ¿En qué forma?

En el fondo, si se pretende decir más claramente lo que estipula el Código Civil --en el sentido de que, en caso de disputa en cuanto a las características o efectos de lo que se compra, el que lo afirma deberá probarlo--, en esas condiciones, aun así, yo aprobaría la indicación. Pero, tal como está redactada, ella no permite alcanzar el propósito perseguido y se presta para malas interpretaciones.

Por eso, voto en contra.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, no entiendo por qué, estando todos de acuerdo en el objetivo, no logramos llegar a una redacción que exprese exactamente la idea en que concordamos.

Aparentemente, nadie ha manifestado oposición a que en alguna instancia deba demostrarse la efectividad de lo afirmado en la propaganda o en el producto. Pero esta indicación, como acaba de señalar el Honorable señor Otero, no especifica dónde, cómo y cuándo debe hacerse la demostración. ¿A nivel del comerciante minorista? ¿Debe efectuarse una vez, en forma genérica, y se da por demostrado para todos los consumidores?

El señor LAVANDERO.- En caso de reclamación.

El señor PIÑERA.- ¿Se requiere una certificación ante un instituto, universidad o departamento técnico, en que se compruebe, por ejemplo, que determinado detergente no encoge la ropa? ¿O cada vez que un consumidor lo pida será necesario efectuar una demostración de que no lo hace?

DISCUSIÓN SALA

No está clara la redacción del precepto.

Si para evitar que haya falsedad o engaño se pretende establecer tal demostración, estamos todos de acuerdo. ¿Por qué, entonces, no lo consignamos en términos tales que la ley sea clara y factible de cumplirse?

Aquí, por ejemplo, no se indica cómo debe probarse, ni dónde ni cuándo.

En estos momentos estamos en votación. Pero la lectura del artículo --como lo señalaron ya otros señores Senadores-- es sumamente ambigua. Por ejemplo, una farmacia que venda anticonceptivos, ¿cómo podría llegar a demostrar su efectividad?

El fundamento y el contenido de la indicación son contradictorios.

Este proyecto no está saliendo bien, y probablemente deberá ser objeto de enmiendas en lo futuro, tal como ha sucedido con tantos otros textos que fueron aprobados apresuradamente, sin recoger las observaciones del Senado, que desea entregar su aporte para lograr legislaciones eficaces y no limitarse a una confrontación de fuerzas para demostrar quién tiene más votos.

No sólo en este caso, sino también en muchos otros, la ley requiere ser mejorada. Y puede serlo. Y si el Ejecutivo no demuestra voluntad en este sentido, simplemente más vale no seguir aprobando conceptos --es al menos mi opinión-- que, teniendo una intención válida, generarán gran confusión cuando se pretenda aplicarlos.

Voto negativamente.

El señor PRAT.- Señor Presidente, quiero recoger lo expresado por el señor Senador que me antecedió en la justificación del voto en el sentido de que estamos provocando una incertidumbre que podría ser muy dañina, especialmente para el comercio detallista.

El concepto de "proveedores", según se definió en los artículos iniciales del proyecto, comprende tanto a los fabricantes e importadores como a los distribuidores y detallistas. No hace una segregación entre estas actividades tan disímiles. Por tanto, al introducirse esta indicación se está, por ejemplo, dejando en la incertidumbre al detallista, quien podría verse obligado a tener medios de prueba de altísima complejidad respecto del componente de un producto. Yo entendería que ello fuera obligatorio para el fabricante o para el importador, pero no para el comercio detallista.

Esta indicación no hace una separación de los distintos tipos de comercio y sus volúmenes. Por eso, me parece inconveniente.

Considero válida la aclaración del Honorable señor Otero referente al procedimiento y al peso de la prueba. Y, a pesar de que Su Señoría señaló que el concepto está consignado en el Código Civil, habría que recogerlo para los efectos del procedimiento; pero no como una obligación del proveedor, puesto que el almacén de la esquina entra en el concepto de proveedor señalado en el proyecto. Y no podemos obligarlo a disponer de

DISCUSIÓN SALA

medios de prueba que certifiquen los componentes de un producto que vende embotellado.

Por eso, voto que no.

El señor GAZMURI.- El almacén de la esquina no etiqueta, señor Senador.

El señor ROMERO.- Señor Presidente, la ley debe ser clara y precisa en una materia de esta importancia, porque, sin duda, la relación entre el consumidor y el proveedor debe ser armónica.

Me parece que esta redacción es ambigua, es equívoca y, definitivamente, no es conducente a los fines que se pretendía obtener.

Por lo tanto, voto negativamente.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, estamos analizando el segundo informe, lo que significa que la indicación renovada número 131 ya fue estudiada en la Comisión pertinente, según consta en la página 80 de dicho documento. Algunos Honorables colegas han señalado, aun cuando ya votaron en contra en la Comisión, que comparten la idea implícita en la indicación. En esa oportunidad, pudo corregirse la redacción y haberse propuesto un texto que todos acogiéramos. Sin embargo, ello no fue posible.

En la Comisión se hizo presente que en este precepto había dos elementos: la publicidad, que se regula en otro artículo de la iniciativa, y la información que trae la etiqueta del producto.

Lamento que hayamos llegado a este punto. Temo que estas normas estén siendo aprobadas no como deberían. Probablemente, el mecanismo utilizado en despacho no sea el más apropiado. Y esta normativa, como tantas otras, puede terminar siendo un verdadero reglamento, lo que constituye una forma equivocada de legislar.

Además, se evidencia una falta de confianza en los organismos públicos encargados de fiscalizar o de establecer normas. Debería haberse facultado a los organismos pertinentes para reglamentar una serie de actos de consumo, evitando una discusión de tantos detalles, que hacen muy difícil su comprensión por quienes no participamos en la Comisión.

No obstante, estimo que esta indicación constituye un mejoramiento de lo que hoy rige.

Voto a favor.

El señor THAYER.- Señor Presidente, he estado leyendo y releendo la indicación renovada, he escuchado atentamente este interesante debate y he llegado a la conclusión de que está absolutamente de más. El Código Civil establece que se preferirá la interpretación que produzca efecto a la que no lo tenga.

Esta indicación enreda las cosas, porque dispone lo que ya está vigente. Esto es así. Y la prueba respecto de lo que "se consigne en los productos, etiquetas o envases" corresponde, evidentemente, a quien entrega la información. Así figura en la legislación actual. Y establecer una norma ya existente, crea confusión. ¿Para qué repetir una disposición absolutamente vigente? Así le debe constar al señor Presidente, que por largos años ha sido profesor de Derecho Civil.

DISCUSIÓN SALA

Soy partidario de no hacer más compleja una materia que de suyo es confusa y difícil.

Este debate --que no está de más-- contribuye a producir claridad.

Estoy en contra de la indicación, porque es innecesaria en la legislación general chilena.

Voto que no.

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--**Se rechaza la indicación renovada número 131 (17 votos contra 10 y 3 pareos).**

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Lagos, Larraín, Larre, Martín, McIntyre, Otero, Piñera, Prat, Romero, Siebert y Thayer.

Votaron por la afirmativa los señores Calderón, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Gazmuri, Lavandero, Muñoz Barra, Núñez, Ruiz (don José) y Zaldívar (don Andrés).

No votaron, por estar pareados, los señores Carrera, Huerta y Urenda.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación renovada número 133, suscrita por los Senadores señores Ominami, Lavandero, Carrera, Hormazábal, Ruiz (don José), Calderón, Núñez, Gazmuri, Ruiz-Esquide y Sule, tiene por objeto intercalar a continuación del artículo 25 el siguiente nuevo:

"El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia publicitaria, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquiera persona debidamente identificada."

El señor DÍEZ (Presidente).- Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En votación.

--**(Durante la votación).**

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, fue tan rápido el ofrecimiento de la palabra que no hubo tiempo para analizar esta indicación, cuyo contenido es realmente grave.

Personalmente, considero que ella adolece del defecto constitucional establecido en el artículo 66 de la Carta Fundamental, porque no tiene relación con las ideas matrices del proyecto --cuyo objeto es reglar las relaciones entre el consumidor y el proveedor, protegiendo al primero de ellos--, sino con agencias de publicidad, medios de comunicación e información.

Por otra parte, se infringe o afecta la garantía constitucional de la libertad de expresión, y se infringe o afecta el debido secreto de este tipo de operaciones.

¿Cómo es posible exigir la obligación de proporcionar la identidad del anunciante cuando, por ejemplo, la gracia de una campaña publicitaria --por así decirlo-- puede radicar, precisamente, en no

DISCUSIÓN SALA

individualizar, en su inicio, el producto o bien de que se trata?

La Comisión, por unanimidad, rechazó esta indicación que, a mi juicio --pido que quede constancia de ello--, afecta a diferentes garantías individuales.

Entre otras cosas, la competencia puede exigir la identidad del anunciante, lo que es muy delicado, pues se relaciona con la libertad de expresión, de la cual la publicidad es una forma o manifestación.

En consecuencia, además de votarla en contra, deseo llamar la atención del Senado acerca de la gravedad que encierra. Ella no se refiere, por lo demás, a las relaciones entre consumidor y proveedor.

Por último, deseo hacer presente que considero grave e inconveniente la indicación. Lamentablemente, no pude manifestarlo antes, porque Su Señoría, al ofrecer la palabra, lo hizo muy rápidamente y en ese momento consultaba la Constitución Política para conocer el real alcance de esta indicación.

Voto que no.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, estoy más que sorprendido con el alegato de la Senadora señora Feliú, porque reivindicar el secreto de operaciones publicitarias es una contradicción en los términos.

De lo que se trata es nada más que de proporcionar la identidad de quien hace el anuncio y pone en el mercado un producto. Me parece que es de la esencia del sistema que eso se pueda solicitar. Se publicitan muchos bienes sin individualizar al anunciador o al fabricante y, por lo tanto, no podría entablarse un juicio en contra de esa publicidad si se desconoce al responsable. No puede ser, por ejemplo, el diario que la difunde, o la estación televisora que pasa un "spot".

En consecuencia, me parece elemental consignarlo, sobre todo tratándose de operaciones publicitarias que deben tener un responsable: que, obviamente, es quien pone en circulación un producto en el mercado y lo anuncia.

Por consiguiente, alegar razones relacionadas con la libertad de expresión, creo que es no haber entendido bien el alcance de la indicación, la cual --insisto--, alude a una necesidad obvia: cuando se usa la publicidad para introducir nuevos productos o servicios en el mercado, debe haber forma de conocer al titular del anuncio --obviamente, no es el medio emisor--, en caso de que haya reclamos o se entablen juicios por parte de los consumidores. Lo considero fundamental para que la ley opere.

Voto que sí.

El señor PRAT.- Señor Presidente, deseo fundamentar mi voto.

En materia de publicidad, es de común ocurrencia que haya campañas del tipo "sorpresa" mediante las cuales se busca captar la atención del público por la vía de la incógnita y el suspenso. Uno podría considerarlo un elemento inútil o innecesario para la sociedad; pero, aparte abrir espacios a la imaginación --siempre es bueno hacerlo--, permite el ingreso al mercado de nuevos productos, lo cual resulta beneficioso.

Lo peor que podría suceder es que, por la vía de esta

DISCUSIÓN SALA

indicación, se eliminara dicho elemento del sistema, lo que, en definitiva, perjudicaría al consumidor. Y como mejor se lo beneficia es poniendo a su disposición nuevos bienes, que compitan con los ya existentes en el mercado, generando de esa manera la necesaria superación de los mismos, el mejoramiento de su calidad y la nivelación de los precios.

De aprobarse la indicación, este tipo de publicidad, basada en el suspenso y la incógnita, virtualmente desaparecería de raíz. Una campaña publicitaria requiere mucho tiempo de preparación e invertir ingentes recursos para que surtan efectos dichas modalidades sustanciales. Si cualquiera puede conocer quién es el anunciante que está detrás de una campaña publicitaria de este tipo, quien ya haya colocado un bien en el mercado podría desbaratar esa publicidad, impidiendo u obstaculizando su ingreso a aquél.

Resulta completamente razonable que el juez reciba la información pertinente cuando el caso llegue al ámbito judicial. Y no entiendo por qué no se establece esa posibilidad, para permitir al magistrado conocer al avisador. El que sea cualquier persona significa eliminar un sistema publicitario que tiene una justificación: favorecer al consumidor, posibilitando que nuevos productos capten su atención, se den a conocer y, por esa vía, entren a competir.

Por eso, en la forma como está formulada esta indicación, al no restringir al juez el conocimiento de la identidad del anunciante, permitiendo que cualquiera se entere, resulta perjudicial para los consumidores, y es conveniente rechazarla.

Voto en contra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Votaré negativamente esta indicación renovada, que no se refiere a persona alguna que tenga siquiera interés jurídico en el asunto; basta que se identifique. De manera que no necesita ser alguien que sufra algún perjuicio o que tenga un juicio pendiente respecto del producto anunciado.

Por otra parte, al Mesa estima que la indicación no se ajusta a la Carta Fundamental, y la habría declarado inadmisibles de haberla recibido oportunamente quien ahora preside.

En todo caso, llamo la atención acerca del hecho de que la Comisión correspondiente debió señalar que ésta es una disposición de quórum calificado porque, de acuerdo con la Carta, afecta a la libertad de información.

Voto que no.

El señor OTERO.- Señor Presidente, la indicación me suscita muchas dudas --y me hace fuerza lo manifestado por el Senador señor Prat--; pero también pienso que, si una persona ve que se están publicitando artículos para la venta sin que se mencione la identidad del anunciante --en el caso de una oferta--, ella tiene el legítimo derecho a pedir que le informen quién está haciendo esa oferta pública. Porque aquí no estamos hablando de una oferta privada, sino de una pública, y es necesario saber quién la hace y cuál es la seriedad de la misma. Me parece legítimo conocer esa información.

DISCUSIÓN SALA

Por otro lado, me hace fuerza lo expresado por el Honorable señor Prat en el sentido de que también es posible que sea una campaña publicitaria de suspenso. Sin embargo, ésta presenta características distintas, pues, incluso, podría no indicarse de qué artículo se trata.

Por lo tanto, éste es un tema bastante discutible y de mucha profundidad como para resolverlo en dos minutos en esta Sala. Por eso, me abstengo.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, indudablemente, el hecho de no figurar el nombre del anunciante no exime de responsabilidad a quien lo publicita. Pero la pregunta es: ¿por qué debe hacerse público el nombre del anunciante, a petición de una sola persona, la que puede solicitarlo por simple curiosidad? Si hay una demanda por haberse infringido la ley con publicidad engañosa, naturalmente que el anunciante no sólo debe identificarse ante el juez, sino que, además, tiene que asumir en plenitud su responsabilidad.

Lamentablemente, la indicación no apunta a lo que los señores Ministros, el señor Director Nacional del SERNAC y su asesor están afirmando.

En consecuencia, sugiero que por unanimidad establezcamos que el juez podrá exigir la identificación del anunciante. Según entiendo, esta materia figura en la normativa. No parece conveniente que, por simple curiosidad de una persona, deba accederse a su petición. De manera que, a mi juicio, la indicación no debe ser aprobada en los términos en que está concebida. Por lo tanto, voto en contra de ella.

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación (14 votos por la negativa, 7 por la afirmativa, una abstención y 3 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Lagos, Larraín, Martin, Mc-Intyre, Piñera, Prat, Sinclair y Thayer.

Votaron por la afirmativa los señores Calderón, Díaz, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Lavandero, Ominami y Ruiz (don José).

Se abstuvo de votar el señor Otero.

No votaron, por estar pareados, la señora Carrera y los señores Frei (don Arturo) y Huerta.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- A continuación, con respecto al Párrafo II, Promociones y Ofertas, la Comisión propone consignarlo como "Párrafo 2º". Esto fue aprobado por unanimidad (3 por 0).

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, el artículo 27 pasa a ser 26, y se sugiere reemplazar su texto por el siguiente: "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.". Esta proposición también fue aprobada por unanimidad en la Comisión (5 por 0).

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En lo tocante a este mismo artículo, hay una indicación renovada --la número 135-- cuyo objetivo es agregar la

DISCUSIÓN SALA

siguiente oración final: "La revocación deberá hacerse de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento."

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En discusión.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la Comisión rechazó esta indicación sobre la base de la norma que aprobó para el artículo 26, que estableció el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta. A su juicio, la exigencia hecha en la indicación resulta absolutamente inconciliable con lo aprobado y, además, totalmente inconveniente. ¿Cómo es posible agregar lo relativo a la revocación en la misma forma y condiciones, si la indicación viene aludiendo al tiempo o plazo de duración? Hacerlo implicaría forzar a realizar un gasto en publicidad para algo que realmente fluye de la promoción inicial.

Por tales razones, anuncio que la votaré en contra, porque, en mi opinión, contempla un procedimiento distinto al aprobado unánimemente por los miembros de la Comisión. Este último contiene normas claras respecto de las promociones u ofertas.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- La Comisión da cuenta en su informe que rechazó la indicación por unanimidad. Pero, como ha sido renovada, la Mesa solicita que dé argumentos en su favor alguno de los señores Senadores que la patrocinaron, a fin de no proceder con el criterio que reglamentariamente veníamos aplicando, cual es acoger las decisiones unánimes la Comisión y y someter a discusión las otras.

Ofrezco la palabra.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, pido al señor Director Nacional del SERNAC que fundamente la indicación.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, la indicación comienza por proponer a la Sala la reposición del texto del artículo 27 contenido en el primer informe, cuyo inciso segundo establece: "Si no se fija plazo ni volumen," --o sea, en el supuesto de que no se cumpla con el requisito del tiempo de duración-- "se presumirá que son indefinidos hasta que se informe al público de su revocación". Y entonces cobra sentido lo que se propone introducir a través de la indicación en debate, que señala: "La revocación deberá hacerse de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento."

Lo anterior es en el caso de que no se especifique el plazo de duración de la oferta ni el volumen de las mercancías, cuando normalmente se recurre a la fórmula genérica "hasta agotar el stock". Puede ocurrir --y de hecho es así-- que los consumidores, en conocimiento de la publicidad, se trasladen desde un lugar distante para los efectos de adquirir el producto materia de la oferta o promoción; y si no han tenido oportunidad de enterarse de la revocación, es posible que sufran un perjuicio como resultado de ello.

Naturalmente, las especificaciones sobre la materia se realizan en el propio establecimiento. Y no es infrecuente encontrarse con

DISCUSIÓN SALA

que continúa en exhibición el cartel donde figura el valor de oferta de un producto; pero al pasar por la caja de un supermercado, por ejemplo, sucede que se dice a la persona que esa oferta ya terminó, en circunstancias de que el anuncio no se ha retirado del lugar de promoción. Por consiguiente, el consumidor, cuando lleva el producto a la caja, ha prestado su consentimiento en función del precio exhibido en el cartel.

Por lo tanto, el sentido de la norma contenida en la indicación consiste en apegarse al principio de buena fe con que deben ejecutarse los contratos. De modo que si la oferta está pendiente y no ha sido retirado el aviso, al consumidor deben respetárseles los términos que en él figuran. A nuestro juicio, eso significa honrar el sentido de la buena fe. El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En votación la indicación.

--(Durante la votación).

El señor COOPER.- Señor Presidente, me parece que dicha regulación está de más, porque basta con la redacción del artículo 26, aprobado por la Comisión. Ahí se establecen las bases de la oferta, el tiempo y plazo de su duración. Con eso, la norma queda clara. Agregar lo propuesto constituye un exceso de regulación.

Voto en contra.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, deseo formular dos observaciones. Primero --tal como lo manifestó en la Sala el señor Director Nacional del SERNAC--, esta indicación tenía algún sentido en el texto del primer informe, donde efectivamente se aludía a las promociones y ofertas cuyo plazo y volumen no estaban fijados. La norma señalaba que se presumía que éstos eran indefinidos, con lo cual perdía sentido una promoción. Si son indefinidos el plazo y el volumen, no es el caso de una promoción u oferta de distintos términos.

En segundo lugar, esta norma aumenta el costo para las personas que hacen una oferta, porque les establece una revocación siempre posible, aunque la promoción haya sido por cierto plazo, por un tiempo determinado clarísimo. Dice: "La revocación debe hacerse de modo expreso y por el mismo medio empleado para divulgar el ofrecimiento."

Todos hemos recibido, junto con la prensa, ofertas o promociones que hacen las grandes tiendas. Quienes plantean esta indicación piensan que se incurrirá en iguales costos si se manda una nota que diga "ahora se terminó", en circunstancias de que está claramente especificado cuál es el tiempo de duración de dichas ofertas o promociones.

Todas las normas que aumentan costos a los bienes o productos, realmente perjudican al consumidor. No lo favorecen. Por ello, considero que debemos ser particularmente cuidadosos al aprobar preceptos que aumentan costos sin ninguna utilidad real o verdadera. Aquí se ponen ejemplos de personas que, en verdad, no entienden o no comprenden de qué se trata. Lo normal es que las casas comerciales hagan estas ofertas para incentivar las ventas, y no con el objeto de engañar a todas las personas. Esto último no constituye un procedimiento generalizado.

Ahora, tal como está la norma, no admite la

DISCUSIÓN SALA

indicación que se renueva, porque obliga claramente a determinar las bases de la promoción y el tiempo o plazo de su duración. ¿Por qué establecer, entonces, la obligación de comunicar la revocación?

Voto en contra, y estimo que esta indicación no debió renovarse, porque es inconciliable con el texto que el Senado acaba de aprobar.

--Se rechaza la indicación renovada (12 votos contra 7, una abstención y 4 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Lagos, Larraín, Martín, Mc Intyre, Otero y Prat.

Votaron por la afirmativa los señores Díaz, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Lavandero, Núñez, Ruiz (don José) y Zaldívar (don Andrés).

Se abstuvo de votar el señor Piñera.

No votaron, por estar pareados, los señores Carrera, Frei (don Arturo), Huerta y Romero.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, deseo proponer a los señores Ministros y señores Senadores que han presentado las indicaciones renovadas que las retiren --salvo aquellas en que realmente debe insistirse--, a fin de ver su texto en la Comisión Mixta o por la vía del veto sustitutivo o aditivo, porque muchas indicaciones han sido rechazadas por defectos de redacción, y estamos convirtiendo este debate en uno de Comisión, y no de Sala. No es bueno para la opinión pública que se mantenga este tipo de discusión, porque la gente no entenderá que ello se produzca frente a una ley de esta importancia.

Por ello, formulo un llamado a los señores Ministros y a los señores Senadores que formularon las indicaciones, para que procedamos de esta manera y podamos así despachar inmediatamente el resto del proyecto, con el objeto de que continúe su tramitación en la Comisión Mixta, si ella procede.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Como ha llegado la hora de término del Orden del Día, propongo a la Sala que la prorrogemos.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

Si se aceptara mi proposición, podríamos despachar en cinco o diez minutos el resto del proyecto, para empezar mañana a ver otro tema.

Si están de acuerdo con mi propuesta, rogaría a los señores Ministros y a los señores Senadores que presentaron las indicaciones renovadas que prorrogáramos el Orden del Día.

El señor GAZMURI.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- De inmediato le concederé el uso de la palabra, señor Senador. Antes, reitero mi sugerencia de prorrogar --podría ser por 30 minutos-- el término del Orden del Día con el objeto de despachar

DISCUSIÓN SALA

el proyecto. Además, propongo suspender la sesión por 5 minutos, para determinar qué indicaciones se retiran.

Tiene la palabra el Senador señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, como patrocinante de varias indicaciones renovadas pendientes, hago presente que estoy de acuerdo con lo planteado por el Senador señor Otero en el sentido de que una discusión más a fondo --ha sido la experiencia del debate en la Comisión-- permitiría lograr acuerdos respecto a cuestiones sustantivas, a los que a veces no hemos llegado por la forma como están presentadas las indicaciones o como se trabajó en la Comisión. Me parece que podríamos aprobar separadamente dos indicaciones y despachar el resto del proyecto tal cual lo hicieron las Comisiones de Economía y de Hacienda, a fin de que, por la vía de la Comisión Mixta, destináramos un espacio para despachar de manera más adecuada el proyecto. Considero que en 30 minutos es perfectamente factible ver cuáles son las dos indicaciones que podríamos despachar aquí por acuerdo. Y dejaríamos las demás para su perfeccionamiento en la Comisión Mixta.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Si le parece a la Sala, se prorrogará por 30 minutos el término del Orden del Día y se suspenderá la sesión por 5 minutos, para determinar cuáles indicaciones trataremos.

--Así se acuerda.

)------(

--Se suspendió la sesión a las 18:33.

--Se reanudó a las 18:38.

)------(

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Continúa la sesión.

Quedamos en que se registrará un retiro de las restantes indicaciones renovadas.

El señor ROMERO.- De todas, salvo dos.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Entiendo que dos de ellas se van a discutir.

¿Algún señor Senador de los que renovaron las indicaciones que ahora serán retiradas, puede informar a la Mesa cuáles son las que se mantienen, para ponerlas de inmediato en discusión?

La señora FELIÚ.- ¿Hay quórum, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Sí, señora Senadora.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Comisión de Economía recomienda, en su segundo informe, acoger el artículo 28, que pasa a ser 27, sustituido por el que se expresa a continuación:

"Artículo 27.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos."

Este acuerdo se tomó por unanimidad de 5 votos.

--**Se aprueba.**

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, Su Señoría consultó acerca de las

DISCUSIÓN SALA

indicaciones que se mantienen y las que se retiran.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- A medida que avancemos, los autores de ellas darán a conocer las que se mantienen, para discutir las, porque tenemos que ir despachando los artículos.

El señor GAZMURI.- Únicamente quiero precisar, respecto de las indicaciones renovadas, que el acuerdo es mantener sólo la Nº 143 --creo que esto facilita el trabajo de la Mesa--, y, además, que se vote lo relativo al Fondo de Promoción del Consumidor, que viene aprobado por unanimidad en el segundo informe de la Comisión de Hacienda. Esas son las dos cuestiones que se propone despachar ahora, una de las cuales es una indicación renovada por varios Senadores para reponer el texto de un artículo nuevo que sugiere agregar el Presidente de la República.

La señora FELIÚ.- Eso es lo que se votaría, entonces.

El señor GAZMURI.- O sea, de las indicaciones renovadas, proponemos que se discuta la Nº 143 y lo relativo al Fondo de Promoción del Consumidor, que no es una indicación, pues viene como texto aprobado unánimemente en el segundo informe de la Comisión de Hacienda.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ésas son, en consecuencia, las materias que vamos a discutir y a votar.

En cuanto a lo demás, veo que el segundo informe de las Comisiones de Economía y de Hacienda contienen, fundamentalmente, aprobaciones por unanimidad.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, una indicación del Senador señor Horvath tampoco ha sido retirada. El Honorable colega no se encuentra presente.

SES41-07

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Será necesario discutirla y votarla.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- ¿Cuál es?

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La Nº 154 bis.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Proseguiremos avanzando en el estudio del proyecto.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Respecto del Párrafo III, "Del crédito", la Comisión de Economía propone numerarlo como 3º y sustituir su epígrafe por el siguiente: "Del crédito al consumidor".

Tal acuerdo fue tomado por unanimidad de 5 votos.

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 29 pasa a ser 28, recomendando la Comisión, por unanimidad de 5 votos, intercalar el vocablo "directo" entre las expresiones "conceda crédito" y "al consumidor".

--Se aprueba.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El artículo 30 pasa a ser 29, sin otra enmienda, lo que acordó la Comisión por unanimidad de 3 votos.

--Se aprueba.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ahora corresponde ocuparse en la indicación Nº 143.

DISCUSIÓN SALA

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Ella apunta a agregar un artículo nuevo. Fue renovada por los Senadores señores Ominami, Carrera, Lavandero, Hormazábal, Calderón, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide, Gazmuri, Núñez y Sule, y tiene por objeto agregar, a continuación del artículo 30, el siguiente, nuevo:

"El proveedor que en virtud de un mandato u otro pacto análogo otorgado por el consumidor, procediere a suscribir o a aceptar un instrumento mercantil por un monto que excediere al capital adeudado más el interés máximo convencional, será sancionado conforme a esta ley.

"Sin perjuicio de lo anterior, el afectado podrá oponer todas las excepciones, de forma y fondo, que emanen de la obligación causal.

"En todo caso, el tribunal deberá aplicar de oficio la sanción a que se refiere el artículo 8º de la ley N° 18.010, calculando los intereses que procedan."

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En discusión.

Tiene la palabra el Honorable señor Piñera.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, tenemos claro que el monto por el cual puede suscribirse el instrumento estará establecido por el capital más el interés máximo convencional; y, asimismo --conforme a una indicación ya aprobada--, que los gastos de cobranza judicial o extrajudicial tendrán que ser informados al consumidor en forma previa.

Sin embargo, deseo preguntar: ¿Cómo pueden quedar documentados esos gastos, que previamente fueron informados y conocidos por el consumidor, al no quedar incorporados al documento que se suscribe? ¿Qué mecanismo de cobranza puede ejercer posteriormente respecto de ellos quien haya otorgado el crédito?

El señor PRAT.- Lo que corresponde es estipular que queden incluidos.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Excúseme, señor Senador, pero no entendí la pregunta.

¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, el Senado ya aceptó la idea de que los gastos de cobranza sólo deben ser explicitados en el contrato. La indicación se refiere, únicamente, a la tasa de interés que va a cobrar el crédito comercial, la cual no podría ser superior a la del interés máximo convencional; no tiene relación alguna con los gastos de cobranza.

El señor PIÑERA.- Ése es, justamente, el origen de la consulta.

Estamos ciertos de que lo que se puede documentar son el capital más el interés máximo convencional. Por otra parte, también queda claro que todos los gastos de cobranza extrajudicial y judicial deben ser informados previamente.

Mi consulta es si los gastos de cobranza, una vez conocidos y aceptados por el consumidor, pueden ser incorporados en el documento que se suscribe, para tener un título ejecutivo de cobranza.

La indicación en debate sólo establece que si se "procediere a suscribir o a aceptar un instrumento mercantil por un monto que

DISCUSIÓN SALA

excediere al capital adeudado más el interés máximo convencional,". Nada más; es decir, si se agregaran al documento los gastos de cobranza conocidos y aceptados por el consumidor, se infringiría la disposición y se sancionaría conforme a la normativa en estudio.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Hay que leer el texto en su conjunto, señor Senador.

En un artículo distinto se estipula el tipo de información que se debe proveer al consumidor y lo relativo a los gastos de cobranza. La indicación en debate sólo dice relación a la tasa de interés. Por lo tanto, no inhabilita la información referida a los gastos de cobranza que se puede establecer en el contrato.

El señor PRAT.- Pido la palabra.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, quiero terminar mi intervención.

Estamos perfectamente claros que son dos cosas separadas, y que en la indicación renovada N° 128 acabamos de aprobar lo referente a la información.

Mi consulta es la siguiente. Si los gastos de cobranza extrajudicial y judicial, luego de ser aceptados, no pueden quedar incorporados al documento que se suscribe, ¿cómo hacer efectivo su cobro, toda vez que el instrumento está girado por un monto máximo que excluye cualquier otro de esa naturaleza?

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro, y luego, el Senador señor Otero.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, los gastos de cobranza, por cierto, no podrían estar incluidos en el contrato del crédito, porque no corresponde. Sin embargo, en el caso de un contrato de compraventa, sí es posible dejarlos estipulados.

El artículo objeto de la indicación alude exclusivamente al crédito y, por lo tanto, no debería incluir referencia alguna a los gastos de cobranza.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, como se halla redactada la indicación, el Senador señor Piñera tiene toda la razón en su planteamiento; sin embargo, es fácil solucionar el problema.

Para precisar lo que estamos hablando, cabe señalar que el texto de la indicación se refiere a aquellos instrumentos suscritos por el acreedor según mandato que da el deudor. La persona que desea obtener una tarjeta de crédito en una casa comercial, es obligada a firmar documentos en blanco, y como algunos no lo hacen, se otorga un mandato. Éste es igual que condenarse a la pena de muerte, ya que el acreedor lo puede llenar como quiera. El mandato --hoy, en uso-- fue una salida legal para evitar que se alegara --como se hacía antes-- abuso indebido de firma en blanco cuando se llenaban los pagarés o las letras por cantidades que no correspondían.

DISCUSIÓN SALA

Por lo tanto, está bien lo señalado por el Senador señor Piñera.

El texto de la indicación dice lo siguiente: "El proveedor que en virtud de un mandato u otro pacto análogo otorgado por el consumidor, procediere a suscribir o a aceptar un instrumento mercantil por un monto que excediere al capital adeudado más el interés máximo convencional, será sancionado conforme a esta ley."

¿Qué ocurre? Que en virtud de esos mandatos se permite llenar los instrumentos por el monto del capital, el interés y los gastos de cobranza que se hubieran previamente estipulados. De manera que si a los gastos de cobranza establecidos con anterioridad se suma el capital más los intereses que figuran en el pagaré, obviamente ello excederá el monto señalado en la indicación. Y eso no es lo que quiere el Gobierno. Éste desea que en el pagaré no se puedan considerar intereses superiores al máximo convencional.

La norma podría redactarse de la siguiente manera: "El proveedor que en virtud de un mandato u otro pacto análogo otorgado por el consumidor, procediere a suscribir o a aceptar un instrumento mercantil que considere intereses superiores al máximo legal convencional, será sancionado conforme a esta ley."

El texto anterior deja abierta la puerta a las otras estipulaciones que pudiera contener la cláusula; y, en tal sentido, votaría favorablemente la indicación. Sin embargo, en la forma en que se halla redactada y por las razones dadas por el Senador señor Piñera, no puedo adoptar igual criterio, porque va más allá del propósito que persigue la norma --como el señor Ministro ha señalado--, esto es, impedir el cobro de intereses que excedan del monto máximo convencional.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, la redacción sugerida por el Senador señor Otero nos parece adecuada.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat, y luego, la Senadora señora Feliú.

El señor PRAT.- Señor Presidente, dadas las intervenciones anteriores, estimo innecesario hacer uso de la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en mi opinión, la indicación es ajena a la ideas matrices del proyecto, al reglar una materia propia de las operaciones de crédito en dinero, que se halla normada, de manera general, en la ley N° 18.010, la cual establece distintas hipótesis y que la indicación modifica parcialmente, alterando el sistema general, además de otros textos legales. Específicamente, altera las disposiciones de la ley N° 18.010, que tratan sobre el particular. Por lo tanto, es necesario un estudio detenido de la indicación en relación con los preceptos permanentes y vigentes de dicha ley, atinente a las operaciones de crédito de dinero.

DISCUSIÓN SALA

El texto sugerido modifica las normas del Código Civil referentes a los mandatos, porque establece limitaciones en éstos al señalar que el mandatario que contravenga los preceptos que establece la indicación será sancionado conforme a la ley en proyecto; es decir, podrá ser sancionado --francamente, no sé-- como proveedor, a lo mejor con una multa (no tengo claro si esto es congruente con las causales que dan lugar a ella), etcétera. En todo caso, el mandatario tendrá la particular condición de ser sancionado de acuerdo a la ley del consumidor. Y no se ve por qué debería ser así.

La indicación también altera las normas generales de procedimiento de los jueces. Dice que "el tribunal deberá aplicar de oficio la sanción a que se refiere el artículo 8º de la ley Nº 18.010,"... Sobre esta materia no se consultó a la Corte Suprema ni a nadie. Se trata de una disposición que escapa al sistema general.

En relación con la ley Nº 18.010 --yo diría que es lo más importante--, la indicación estipula que el proveedor que "procediere a suscribir o a aceptar un instrumento mercantil por un monto que excediere el capital adeudado más el interés máximo convencional, será sancionado"... Sin embargo, de acuerdo al artículo 16 de la ley Nº 18.010, por el retardo en el cumplimiento de la obligación se deben intereses corrientes, desde la fecha del atraso y a las tasas que rijan durante éste, salvo estipulación en contrario o que se haya pactado legalmente un interés superior. Entonces, aquí tampoco se aplica la regla general de la ley Nº 18.010.

Señor Presidente, reitero que no podemos aprobar disposiciones que alteran todo el ordenamiento jurídico. Y, en distintos aspectos, el texto de la indicación no ha sido analizado por los especialistas en la materia y a la luz de la ley Nº 18.010.

Por todas estas consideraciones, votaré en contra.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, la indicación guarda perfecta concordancia con las disposiciones de la ley Nº 18.010, cuyo artículo 26 hace aplicable lo dispuesto en los artículos 2º (define lo que constituye interés), 8º (señala que la estipulación de intereses superiores al máximo convencional será sancionada con su reducción al nivel del interés corriente que rijan al momento de la convención) y 10 (referente al prepago de la suma adeudada) a los saldos de precio de compraventa de bienes muebles o inmuebles.

Como quiera que la ley en proyecto regula la compra (entre otros actos de consumo) de bienes muebles --según se ha explicado--, la indicación es perfectamente congruente con la ley Nº 18.010.

La Honorable señora Feliú citó el artículo 16, que habla del interés corriente que se devenga. Evidentemente, el interés corriente es más bajo que el interés máximo convencional, toda vez que éste se define como el interés corriente vigente más 50 por ciento. De modo que aquí se está regulando un techo, una dimensión máxima.

En este caso se trata de prever el abuso de la firma en blanco del consumidor que puede darse cuando, ante un contrato de adhesión sobre otorgamiento de crédito o aplazamiento de pago del precio, se

DISCUSIÓN SALA

inserta un pagaré en virtud del cual el consumidor-deudor mandata al acreedor --tal como se mencionó-- para suscribirlo en su nombre y llenarlo. Y la indicación sanciona el hecho de llenarlo por una suma superior al interés máximo convencional, lo cual es congruente con el artículo 26 de la ley N° 18.010, a su vez concordante con el artículo 8° de la misma. Es decir, se tiende a que la preceptiva de esa ley pueda aplicarse en la práctica.

Porque aquí se produce el llamado "costo de transacción". En la ley 18.010, el consumidor que es constreñido a pagar un interés superior al máximo convencional tiene dificultad para sostener su defensa en juicio, por el costo que irroga comparecer ante un tribunal ordinario.

Se trata entonces de que, en ese supuesto, se configure una infracción a la ley en proyecto, cuyo artículo 18 establece que las infracciones que no tengan prevista una sanción especial se castigarán de la manera allí señalada, con una multa básica.

Y la posibilidad de que el juez actúe de oficio se abre para los efectos de que el artículo 8°, en relación al 26, de la ley 18.010 tenga aplicación práctica en los casos de consumo frente al abuso de firma en blanco, que es nuestra hipótesis.

Ése, y no otro, es el sentido de esta indicación, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ofrezco la palabra.

El señor OTERO.- Pido la palabra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, propongo un procedimiento distinto para votar la indicación. Porque en muchas cosas encuentro razón a la Senadora señora Feliú.

Analizando la redacción del artículo, se observan problemas bastante complejos. Porque si prohibimos suscribir un documento con un interés superior al convencional, obviamente, tal obligación pasa a ser nula en esa parte.

Me atrevo, por tanto, a sugerir la siguiente redacción: "El proveedor, en virtud de un mandato u otro pacto análogo otorgado por el consumidor, no podrá suscribir ni aceptar un instrumento mercantil en el cual se incluya un interés que exceda del interés máximo convencional.". Así expresaríamos claramente: "Señor, usted no puede hacerlo".

No se está repitiendo la norma del Código Civil. Porque --entendámonos bien-- existen discusiones sobre qué comprenden las operaciones de crédito de dinero. Aquí no estamos ante este tipo de operaciones, en los términos de la ley 18.010, sino ante la compra realizada en un establecimiento donde se concede crédito y para lo cual el comprador da al vendedor un mandato a fin de que pueda suscribir un pagaré o aceptar una letra por el monto adeudado cuando se produzca el simple retardo.

O sea, los abogados han inventado una fórmula jurídica para que el propio vendedor se haga justicia y pueda establecer, al momento del simple retardo, el monto que se le debe y cree un instrumento

DISCUSIÓN SALA

mercantil que le permita cobrar ejecutivamente el saldo de precio y le evite ir a un juicio ordinario.

Ése es el fondo del problema.

Luego, ¿qué debemos decirle al vendedor? "Señor, cuando haga uso de ese mandato, no podrá efectuar un cálculo de interés que exceda del interés máximo convencional".

Eso es lo que quiere el Gobierno. Y en ello todos estaríamos de acuerdo. Habría que establecer, obviamente, que el instrumento mercantil respectivo se reducirá en cuanto exceda de ese interés.

Todas las otras referencias están de más. Uno puede oponer las excepciones; el efecto jurídico está en la misma ley.

Tal vez de esa manera podríamos solucionar el problema.

La dificultad estriba, señor Presidente, en que para hacer esta modificación se requiere unanimidad de la Sala. Si no la hubiera, sería imposible alterar la indicación. Y, tal como está presentada --deseo que se enmiende--, no refleja lo dicho por el señor Ministro, lo cual obliga a votar en contra.

Para saber si contamos con la unanimidad, veamos si la Honorable señora Feliú está de acuerdo.

La señora FELIÚ.- No, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Entonces, corresponde votar.

En votación la indicación renovada Nº 143.

--(Durante la votación).

El señor BITAR.- Señor Presidente, la indicación tiene la gran ventaja de no dejar absolutamente al descubierto al deudor o consumidor, impidiendo que el vendedor estipule, por mandato, un monto que exceda con creces el calculado en base a una tasa de interés corriente.

Por lo tanto, al votar favorablemente estamos protegiendo al consumidor en un tipo de operaciones crecientes, como son las de crédito. Y entiendo que nos estamos refiriendo, según las palabras que utilizó el señor Senador que me antecedió, al cálculo...

(Sr. BITAR) ... al cálculo hecho sobre la base de un interés que no puede exceder la tasa máxima, y no, por tanto, al cálculo sobre capital más interés, pues esto sería sancionado por ley.

Solicito también --y entiendo así el compromiso del Ejecutivo-- hacer la aclaración pertinente --ya sea en Comisión Mixta o, posteriormente, mediante veto--, si hubiera confusión, en cuanto a que dicho cálculo se refiere a la tasa de interés y no al monto del capital adeudado más el interés máximo.

Reitero: la indicación se refiere al cálculo con la tasa de interés máximo convencional.

En ese sentido, pienso que la norma protege al consumidor y evita el abuso que hemos visto en gran número de casos.

Por eso, considerando la utilidad de la indicación,

DISCUSIÓN SALA

voto favorablemente.

El señor COOPER.- Señor Presidente, estimo que el texto propuesto es muy complejo y poco claro. Concuero en que habría de buscarse una solución. Pero como no tenemos en la Sala la herramienta apropiada, voto en contra.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, no es un capricho negarse a aprobar un precepto con la redacción dada en la Sala. Además, esta labor es propia de Comisiones.

La norma afecta a distintos preceptos contenidos en otros cuerpos legales.

En esencia, el problema radica en el monto de los intereses. Al respecto, el inciso primero del artículo 8º de la ley Nº 18.010 expresa: "Se tendrá por no escrito todo pacto de intereses que exceda el máximo convencional y, en tal caso, los intereses se reducirán al interés corriente que rija al momento de la convención."

SES41-08

O sea, la sanción es doble: interés corriente vigente al momento de la convención; no el que pueda haberse pactado con posterioridad en virtud del artículo 16 de la misma ley.

Y el inciso segundo del artículo 8º agrega: "En todo caso, cuando corresponda devolver intereses en virtud de lo dispuesto en esta ley, las cantidades percibidas en exceso deberán reajustarse en la forma señalada en el artículo 3º, inciso primero."

Luego, no estamos hablando de una situación desprotegida que el actual legislador tan sabiamente pretenda remediar. A mi juicio, con este tipo de disposiciones ocasionaremos graves daños en las relaciones comerciales y al consumidor, a quien supuestamente intentamos proteger.

Voto en contra.

El señor OTERO.- Señor Presidente, lamento enormemente que no hayamos podido corregir el problema de redacción de esta norma aquí, en la Sala. Dejo constancia de mi voluntad de solucionarlo cuando su texto nos llegue vía Comisión Mixta o veto sustitutivo o aditivo. Porque, en la forma como está redactada, la indicación crearía situaciones mucho peores que aquellas que procuramos remediar.

Esa circunstancia me obligaría a votar en contra. Sin embargo, no puedo hacerlo por estar pareado con el Senador señor Andrés Zaldívar.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación renovada Nº 143 (10 votos por la negativa, 8 por la afirmativa y 4 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Feliú, Huerta, Larraín, Larre, Martín, Piñera, Prat y Romero.

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Díaz, Frei (doña Carmen), Gazmuri, Mc-Intyre, Núñez, Ominami y Ruiz (don José).

No votaron, por estar pareados, la señora Carrera y los señores Lavandero, Otero y Thayer.

DISCUSIÓN SALA

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- La Sala prorrogó el Orden del Día para despachar este proyecto. ¿Habría acuerdo para posponerlo algo más de lo acordado?

La señora FELIÚ.- Su Señoría pidió la prórroga por 30 minutos. El tema pendiente es de fondo y requiere de un análisis amplio.

El señor OTERO.- Queda sólo un tema, que podría votarse ahora.

El señor DÍAZ.- De acuerdo.

El señor OTERO.- Es mucho más práctico. Cada uno ya tiene opinión al respecto.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Se ha renovado la indicación Nº 154 bis, del Senador señor Horvath, que...

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Si le parece a la Sala, votaremos tanto la indicación renovada del Honorable señor Horvath y otros señores Senadores cuanto el artículo incorporado en el informe de la Comisión de Hacienda.

Acordado.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación renovada Nº 154 bis, suscrita por los Senadores señores Alessandri, Horvath, Thayer, Errázuriz, Siebert, Larre, Mc-Intyre, Muñoz Barra, Carrera y Calderón, dice:

"ARTÍCULO 33.-

"Para reemplazarlo por el Artículo 39 aprobado por la H. Cámara de Diputados."

El precepto referido es del tenor siguiente:

"Artículo 39.- Los servicios técnicos, los prestadores de servicios y los artesanos podrán enajenar las especies que les sean entregadas en reparación cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha de otorgamiento del recibo de recepción del trabajo que describe la especie correspondiente.

"El tribunal competente calificará en procedimiento breve y sumario la procedencia de la enajenación en los términos que siguen.

"La enajenación deberá hacerse mediante subasta pública debidamente anunciada en medios de prensa de circulación nacional o local. El prestador de servicios deberá notificar, mediante carta certificada al o a los afectados su intención de enajenar, 30 días antes del vencimiento del plazo establecido en el inciso primero.

"Del resultado de la enajenación, los prestadores de servicios o artesanos se pagarán del valor pactado de reparación y otros gastos que determine procedentes el tribunal. Las diferencias de dinero que se produzcan en favor del dueño de la especie serán entregadas a éste. En ningún caso se admitirán pretensiones que superen el valor de enajenación."

Ése es el artículo aprobado por la Cámara Baja que se propone mantener.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En discusión.

Tiene la palabra el Senador señor Mc-Intyre.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, como el autor de la indicación, Honorable señor Horvath, se halla ausente de la Sala, debo manifestar que, al

DISCUSIÓN SALA

examinar el texto del artículo que se intenta reponer, me percaté de que el sistema que contempla es más o menos similar al que se aplica en Estados Unidos, donde incluso el plazo es superior a un año. De este modo se cautelan mejor las especies que han quedado rezagadas por más de doce meses y se tiene la oportunidad de sacar mayor provecho al enajenarlas.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Senador señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, la Comisión de Economía recogió las ideas centrales del artículo 39 despachado por la Cámara de Diputados. Así, el artículo 32 propuesto en su informe expresa: "Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo."

Vale decir, el concepto central con que se inicia el precepto de la Cámara Baja fue recogido por aquella Comisión en el artículo 32. El resto lo incorporó en otras normas. Lo que hizo fue separar por ideas en distintos artículos, en forma más precisa y genérica que el texto de la Cámara de Diputados.

Reitero: los conceptos contenidos en el ya citado artículo 39 no fueron desechados, sino que se encuentran incluidos en otras disposiciones propuestas por la Comisión de Economía.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, en realidad hay una diferencia. De acuerdo con el artículo 32 del informe de la Comisión de Economía del Senado, las cosas se entenderán abandonadas en favor del vendedor; y en el artículo 39, aprobado por la Cámara de Diputados, no es así, pues deberá esperarse un año para su enajenación, de cuyo resultado los prestadores de servicios se pagarán los valores correspondientes a lo pactado y otros gastos. Las diferencias de dinero que se produzcan en favor del dueño de la especie serán devueltas a éste.

Entonces, existe una pequeña diferencia de puntos de vista.

El señor THAYER.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor THAYER.- Señor Presidente, estoy pareado, por lo que no voy a votar.

Pero hablé con el Senador señor Horvath acerca de esta indicación.

Se trata de una opción: que la especie abandonada quede en poder del vendedor o que se remate, se licite y, por consiguiente, se efectúen pagos con el producto que de ello se obtenga. Evidentemente, es más engorroso el procedimiento de licitación; pero es más justo. La otra forma de adquirir, derivada del abandono de los bienes, quedándose el vendedor con ellos, puede generar una diferencia muy grande en el precio como consecuencia de la mora por parte del consumidor en retirarlos.

El señor RÍOS.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor RÍOS.- Señor Presidente, solicito autorización del Senado para que la

DISCUSIÓN SALA

Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización sesione simultáneamente con la Sala.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Señor Senador, acordamos votar la última indicación al proyecto en debate, con lo cual culminaremos el Orden del Día de hoy.

Por consiguiente, si le parece a la Sala, procederemos a votar inmediatamente después de ofrecer la palabra al Director del SERNAC señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ (Director Nacional del SERNAC).- Señor Presidente, quiero hacer una aclaración muy sencilla.

Aquí no estamos ante la hipótesis de una venta. El precepto se refiere a la prestación del servicio de reparación de artefactos o bienes de cualquier naturaleza. O sea, la persona a cuyo favor se produciría el abandono no es el vendedor del bien, sino aquel que lo repara. Y en el texto aprobado en la Comisión de Economía del Senado, se establece que se producirá este abandono transcurrido el plazo de un año desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

El Ejecutivo presentó una indicación --la número 145-- que propone, a nuestro parecer, una buena fórmula: apuntaba a que se advirtiera en el propio documento de recepción del trabajo de reparación el efecto que acarrearía el abandono de la especie durante un año. De este modo el consumidor --de quien cabe presumir que conoce la ley, aun cuando no siempre es así-- sabrá de antemano que la perderá si no lo retira oportunamente. Entonces, se estaría castigando su negligencia. Si bien es cierto esta alternativa puede parecer quizás menos justa --como señaló el Senador señor Thayer--, de todas maneras tiene en cuenta la pasividad del usuario para no retirar la especie, siempre --repito-- que esté advertido de esa consecuencia en el propio documento de recepción del trabajo de reparación, no pudiendo invocar ningún derecho sobre aquélla.

Esa fórmula nos parece expedita y ecuánime.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, solicito que se vote la indicación. Creo que el texto propuesto por la Comisión es viable y facilita las cosas.

La indicación, que sustituye el artículo 32 por el 39 de la Cámara de Diputados, es de tal manera reglamentaria que, con los requisitos que establece, habrá juicios sin fin y se crearán más problemas que los que se trata de solucionar.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En votación.

--(Durante la votación)

El señor BITAR.- Señor Presidente, a mí me gusta más el artículo 32 propuesto por la Comisión. Estimo que el artículo 39 de la Cámara de Diputados hace muy engorrosa una ley que ya es suficientemente extensa.

Voto que no.

El señor OTERO.- Señor Presidente, estoy pareado con el Honorable señor

DISCUSIÓN SALA

Andrés Zaldívar. El Senador que habla ya expresó su opinión respecto de esta materia. Y como existe unanimidad para rechazar la indicación, solicito al Comité Demócrata Cristiano que me autorice para votar.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, no soy Comité de mi Partido. Pero en ausencia de los Senadores titulares, accederé a la petición de Su Señoría.

El señor OTERO.- Señor Presidente, agradezco la gentileza del Honorable señor Díaz.

Voto en contra.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la indicación renovada Nº 154 bis (14 votos contra 1, una abstención y 3 pareos).

Votaron por la negativa los señores Bitar, Cantuarias, Cooper, Díaz, Feliú, Frei (don Arturo), Gazmuri, Huerta, Larre, Martin, Ominami, Otero, Prat y Ruiz (don José).

Votó por la afirmativa el señor Mc-Intyre.

Se abstuvo el señor Larraín.

No votaron, por estar pareados, los señores Errázuriz, Ríos y Thayer.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- En seguida, la Comisión de Economía propone aprobar el artículo 35, que pasa a ser artículo 34, con la siguiente enmienda:

"Inciso segundo

"Agregar al final del inciso segundo, la siguiente oración final: "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."."

Corresponde a la indicación Nº 160 y fue aprobada por unanimidad.

--Se aprueba, dejándose constancia de que concurrieron al pronunciamiento favorable 37 señores Senadores.

--Asimismo, se aprueba la modificación, acogida por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión de Hacienda y que corresponde a la indicación número 161, consistente en agregar el siguiente inciso final, nuevo, en el artículo 34, que ha pasado a ser artículo 35: "Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el cien por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.".

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En virtud de lo dispuesto en el artículo 133 del Reglamento, queda también aprobado el artículo 30 de la Comisión de Hacienda.

DISCUSIÓN SALA

Debo hacer presente a los señores Senadores que el plazo acordado para prorrogar el Orden del Día con el objeto de avanzar en el despacho del proyecto ya expiró.

El señor OTERO.- ¿Se despachó la iniciativa, señor Presidente?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Quedó pendiente una indicación que por su fondo requiere de más tiempo para ser tratada, señor Senador.

--Queda pendiente la discusión particular del proyecto.

DISCUSIÓN SALA

2.12. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 332, Sesión 43. Fecha 20 de marzo, 1996. Discusión particular. Se aprueba con modificaciones.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde continuar con la discusión particular del proyecto relativo a los derechos de los consumidores.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14a., en 3 de agosto de 1993.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45a., en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28a., en 10 de enero de 1996.

Discusión:

Sesiones 48a., en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49a., en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36a., 37a. 38a., 40a., y 41a., en 5, 6, 7, 13 y 19 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular).

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- El estudio de la iniciativa quedó pendiente en la proposición formulada por el segundo informe de la Comisión de Hacienda para agregar un nuevo Título VI, Fondo de Promoción del Consumidor, conformado por los artículos 45, 46, 47 y 48.

El artículo 45 dice: "Créase el Fondo de Promoción del Consumidor, en adelante "el Fondo", dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor que se asignen mediante concurso público.

"El Fondo estará constituido por los aportes que se consulten en el presupuesto de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción."

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Honorable señor Piñera.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, este Fondo, cuyo propósito creo que es muy justificable y razonable, se está financiando con recursos del presupuesto. Ésa es su única fuente de financiamiento. Pregunto a los señores Senadores si los gastos del Estado en educación, seguridad nacional, salud, prevención o protección del medio ambiente son también materias tanto o más justificables

DISCUSIÓN SALA

que este Fondo de Promoción del Consumidor, uno de cuyos propósitos es educar a este último.

Hay un mecanismo para asignar los recursos públicos que se llama Ley de Presupuestos, conforme al cual año a año compiten todas las prioridades. Y dependiendo del criterio del Ejecutivo y del Parlamento, se asignan los escasos recursos públicos entre muchas prioridades.

Si vamos creando fondos, aun cuando no tengan una asignación de recursos permanente, lo que estamos haciendo es empezar a segregar su proceso de asignación. Es posible que un año, cualquiera en el futuro, haya un objetivo mucho más importante que la educación de los consumidores y que el presupuesto no incorpore recursos para su cumplimiento, o es posible que, para otros años, consigne muchos.

El mecanismo para asignar los recursos públicos, tal como se encuentra establecida la institucionalidad económica de nuestro país, opera una vez al año a través de la Ley de Presupuestos, proceso que toma meses de preparación al Ejecutivo y dos meses de análisis y aprobación al Congreso Nacional. Si estimamos que es conveniente asignar recursos para crear el Fondo que ahora se propone, hagámoslo en la Ley de Presupuestos. Y podemos, mediante la glosa respectiva, establecer condiciones para su utilización, de forma de permitir, por ejemplo, que haya fondos concursables.

En consecuencia, considero que el proceso de ir creando un fondo tras otro --y cada uno de ellos aparece como extraordinariamente razonable-- significa dinamitar un sistema coherente, armónico y simultáneo de asignación de los recursos públicos. Por eso, estimo que lo que debe hacerse es plantear esto como una necesidad en la Ley de Presupuestos de 1997, o establecer, a través de una asignación especial, suplementos en la Ley de Presupuestos de 1996.

Indudablemente, cuando asignamos recursos, queremos comparar y priorizar las diferentes necesidades. Por ese motivo, soy contrario a esta verdadera explosión de entusiasmo por ir creando fondos. Porque si en esta oportunidad lo hacemos, en la próxima sesión del Senado me permitiré sugerir la creación de 500 fondos, que pueden tener mayor prioridad aun que el de ahora se propone, y que no se crean, no porque no sean importantes, sino porque deseamos respetar la Ley de Presupuestos como el principal mecanismo de asignación de recursos.

El señor GAZMURI.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- La había solicitado con antelación la Honorable señora Feliú. A continuación, podrán hacer uso de ella los Senadores señores Bitar, Andrés Zaldívar, Ominami...

El señor PRAT.- Señor Presidente, ¿no es mejor fundamentar el voto para seguir con el mismo procedimiento que aplicamos en la sesión de ayer?

El señor GAZMURI.- ¿Me permite, señor Presidente? He pedido cuatro veces la palabra, y le rogaría que me anotara.

El señor DÍEZ (Presidente).- Así lo hará la Mesa, señor Senador.

El señor PRAT.- ¡Fundamentemos el voto!

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a Sala, podría fundamentarse el voto, y si algún señor Senador necesita más de cinco minutos, se le extendería ese tiempo.

El señor OMINAMI.- ¡No estoy de acuerdo, señor Presidente!

El señor PRAT.- En todo caso, hay que hacer la salvedad de que se trata de una norma de quórum especial.

El señor DÍEZ (Presidente).- ¿Qué dice la Comisión al respecto?

El señor GAZMURI.- ¿Es de quórum, señor Presidente?

La señora FELIÚ.- Pido la palabra para referirme al quórum, ello, sin perjuicio de intervenir más adelante para fundamentar el voto o para participar en el debate.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la Comisión de Economía no consideró la creación de este Fondo y, en consecuencia, nada señaló respecto de su quórum de aprobación. Pero la aprobación de este Fondo, que se crea como un ente público, administrado por un conjunto de personas, requiere quórum especial, porque no se ajusta a las normas de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que establece cómo son los servicios públicos, cómo se crean, cuál es su estructura, etcétera. Incluso, el artículo 46 del texto aprobado por la Comisión de Hacienda estipula que el Fondo será administrado por un Consejo integrado por el Subsecretario de Economía, el Director del Servicio Nacional del Consumidor y numerosas otras personas. Según el artículo 28 de la Ley de Bases, la regla general es que los servicios del Estado sean administrados por una autoridad unipersonal, y agrega que la ley podrá determinar que la administración esté a cargo de órganos colegiados...

El señor OMINAMI.- ¿Me permite una interrupción, señora Senadora?

La señora FELIÚ.- Con la venia de la Mesa, con mucho gusto, Su Señoría.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Ominami.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, creo que la Senadora señora Feliú está confundiendo dos cosas: una, es la creación de un nuevo servicio público, caso en el cual tendría toda la razón. Pero aquí se trata simplemente de un mecanismo de asignación de recursos, y, por lo tanto, no se justifica que la disposición sea votada con quórum especial.

La señora FELIÚ.- La verdad es que esto nada tiene que ver con la asignación de recursos. Tal como lo planteó el Honorable señor Piñera, los recursos se asignan a un servicio público, que es el responsable de su administración y se rige por reglas preestablecidas, propias de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, propias de la Ley sobre Administración Financiera del Estado y propias del sistema de contratación contemplado en el Estatuto Administrativo.

El artículo 45, referente a este Fondo, que es una cosa rara --por así llamarlo--, un híbrido administrativo, dice así: "Créase el Fondo de Promoción del Consumidor," --esta persona actuará con personalidad jurídica y, en consecuencia, podrá pactar y convenir obligaciones para desarrollar los fines que establezca la misma ley-- "dependiente del Ministerio

DISCUSIÓN SALA

de Economía, Fomento y Reconstrucción, destinado a financiar la ejecución de los proyectos", etcétera. El Fondo será administrado. No se trata de recursos afectados a un servicio público, que debería ser el Servicio Nacional del Consumidor, ni de la creación de una asignación de recursos en el presupuesto de la Subsecretaría del Ministerio de Economía. Se está creando una entidad dependiente de dicho Ministerio y con las facultades que aquí se señalan. Quien administra ese Fondo es una institución colegiada que, como tal, queda comprendida en el artículo 28 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Esa institución sigue la misma suerte que los Consejos de Pesca, acerca de los cuales, en su oportunidad, el Tribunal Constitucional dictaminó que la ley que los creaba requería quórum de ley orgánica constitucional, porque modificaba la referida Ley de Bases.

Por estas razones, esto es materia de ley orgánica y su aprobación requiere quórum de tal.

El señor DIEZ (Presidente).- A la Mesa no le cabe duda alguna de que ésta es una materia que requiera dicho quórum. Al respecto, recuerdo una sentencia del Tribunal Constitucional que lo dispone así. Y si la memoria no me falla, se trataba de una sentencia dictada con relación a la Ley de Pesca, cuando se originó por primera vez el problema de la creación de los Consejos Regionales de Pesca. De manera que, si la Sala no tiene un parecer distinto, la Mesa resolverá que ésta es una materia de quórum de ley orgánica constitucional.

El señor THAYER.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DIEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, así procederíamos.

Acordado.

El señor DIEZ (Presidente).- Han pedido la palabra el Senador señor Bitar, el Senador señor Andrés Zaldívar...

La señora FELIÚ.- Perdón, señor Presidente, pero todavía no he terminado de usar de la palabra.

El señor DIEZ (Presidente).- Disculpe Su Señoría, pero pensé que había concluido su intervención.

Continúa haciendo uso de la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Hice presente que me referiría exclusivamente al tema del quórum, lo que era indispensable antes de ver la materia, especialmente porque se había planteado la posibilidad de fundamentar el voto.

Señor Presidente, antes de referirme al Fondo que se está creando por el artículo 45 del proyecto, según lo propuesto en el informe de la Comisión de Hacienda, haré observaciones sobre los fondos en general, pues estimo que el tema es de la mayor trascendencia.

Considero que la creación de estos fondos constituye una mala práctica legislativa, en la que no deberíamos persistir, y lo sostengo fundamentalmente por tres razones:

En primer lugar, porque mediante esta vía se afectan recursos fiscales al cumplimiento de determinadas finalidades, mecanismo que atenta contra una buena administración presupuestaria.

Las necesidades públicas y su priorización no son estáticas

DISCUSIÓN SALA

en el tiempo. Cada año, a través de la Ley de Presupuestos, los órganos colegisladores deben identificarlas y determinar su importancia relativa, a fin de asignar a su satisfacción, equitativamente, los recursos públicos, que siempre son escasos.

La asignación anticipada de recursos que implica la creación de un fondo, limita las cantidades disponibles para ser distribuidas y deja al margen de la necesaria priorización el respectivo gasto, lo que constituye una mala práctica presupuestaria y una vuelta atrás en nuestro manejo de las finanzas públicas. Precisamente, para evitar estos inconvenientes, la Constitución Política prohíbe el establecimiento de impuestos afectados.

En estrecha relación con esta materia, está la cuestión de la administración de los fondos --lo que se relaciona muy directamente con lo que planteaba el Senador señor Ominami-- y del control de los gastos que con cargo a ellos se realizan. Los servicios públicos tienen presupuestos detallados, fijados por ley, a los cuales se deben ceñir al efectuar gastos e inversiones. Los fondos, en cambio, constituyen una masa de recursos que se entrega globalmente para el cumplimiento de una finalidad, sin que exista una pormenorización de los gastos que con ella se cubrirán, lo que, a su vez, sustrae a estos gastos de los controles normales a que están sujetos los gastos públicos.

En segundo término, este tipo de entes, los fondos, no se ajustan a la forma de organización que contempla la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado para los órganos que la integran.

Esta ley orgánica constitucional tiene el gran mérito de haber puesto orden en la Administración, estableciendo los distintos tipos de órganos que la integrarían y definiendo con claridad sus características, funciones y forma de organización.

Con anterioridad, la ley, cada vez que creaba un órgano estatal, le atribuía características propias que, en muchos casos, lo convertían en un híbrido que hacía difícil clasificarlo y determinar las normas que le resultaban aplicables.

Por estas consideraciones, estimo que no es bueno hacer excepciones a la Ley de Bases, y menos continuamente, creando órganos que no se ajustan a sus normas.

Finalmente, como tercera consideración respecto de la inconveniencia de los fondos, estimo que la creación de ellos hace crecer el aparato estatal por una vía diferente de las usuales --creación de nuevos servicios públicos o expansión de los ya existentes--, la que podríamos calificar de crecimiento encubierto de la Administración, fenómeno que se produce, además, con la creación de corporaciones de Derecho Privado, lo que constituye otra vía utilizada también con frecuencia últimamente.

Por estas razones, estimo que no debemos aprobar la creación de nuevos fondos. O creamos nuevos servicios públicos, ciéndonos a las normas que los regulan, o asignamos el cumplimiento de estas nuevas

DISCUSIÓN SALA

funciones a un servicio ya existente.

En cuanto al Fondo de Promoción del Consumidor, son plenamente válidas todas las objeciones recién expuestas en relación con los fondos en general.

En primer lugar, su mera existencia implica una asignación forzosa de recursos, año a año, cualquiera que sea la prioridad que en cada período le corresponda al gasto, incluso si en determinado año no se justifica realizarlo. Tal asignación limita, a su vez, las cantidades por distribuir mediante la Ley de Presupuestos.

En cuanto a la organización, administración y control del Fondo, en la medida en que forma parte de la Administración del Estado, debería ceñirse en estos aspectos a la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y quedar sujeto a las normas de la Ley de Administración Financiera.

Su organización --la que propone el informe de la Comisión de Hacienda-- no corresponde a la de un servicio público, a pesar de que el proyecto le otorga la calidad de dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Será administrado por un Consejo, órgano colegiado que la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado admite sólo de manera excepcional.

No se le exige un presupuesto, por lo que los recursos serán administrados libremente por el Consejo. Este Consejo no es asesor, sino resolutivo. Está compuesto en gran parte por personas que no son funcionarios públicos y que, por tanto, no están afectas a responsabilidad administrativa. No se asigna planta de personal, sino que el Servicio Nacional del Consumidor debe proporcionarle la atención necesaria. No queda claro si entre los gastos que podrá realizar se encuentra la contratación de personas a honorarios.

Todo ello configura un ente híbrido que no es conveniente crear y que se aparta de las disposiciones de la tantas veces citada Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, lo que implica que las normas que lo establecen deben ser tramitadas, tal como aquí se ha acordado, como preceptos orgánicos constitucionales.

En lo que toca a las funciones que se le asignan, son en gran medida coincidentes con las que el mismo proyecto contempla para el Servicio Nacional del Consumidor, lo que genera una inexplicable dualidad de funciones.

Quiero destacar que el Servicio Nacional del Consumidor, en relación con los estudios que puede formular, se regirá por numerosas normas de carácter reglamentario respecto de cómo debe proceder. Trabajará mediante laboratorios u otras entidades especializadas, las que serán elegidas en licitación pública. El Servicio dará cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología que utilice, y le corresponderá formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor. Pues bien, lo mismo le corresponderá al Fondo, de acuerdo con el artículo 45, que se refiere a "los proyectos y programas de investigación de mercado, de educación e información al consumidor". Pero, además, se le asignan funciones destinadas

DISCUSIÓN SALA

a asesoría jurídica, que, en realidad, son ajenas a todo el sistema del Servicio Nacional del Consumidor.

Por todas estas razones, señor Presidente, considero que la norma en debate debe ser rechazada.

El señor DIEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, en biología, los híbridos pueden dar, también, una serie de resultados positivos. Hay mucho progreso tecnológico en lo atinente a hibridaciones, a cambios, a acomodos, a adaptaciones. En la parte institucional, respecto del avance en materia de "management" de las grandes corporaciones, en lo que hoy se denomina "reingeniería", se registra, asimismo, una superación del formalismo rígido y una búsqueda de modelos flexibles y de maneras más útiles de enfrentar los problemas. Por lo tanto, creo que los argumentos en cuanto a tipologías, formalismos, rigideces no deben ser un factor tan importante en las decisiones que adopte el Senado con relación a cómo se hace más eficaz la función del Estado para que cumpla sus propósitos.

Quiero defender el Fondo sobre la base de los siguientes argumentos, que espero que sean acogidos favorablemente por mis Honorables colegas. El primero de ellos se refiere al objetivo de la información y de los estudios. En Estados Unidos, en Europa, en Japón, en los países desarrollados a los que uno va, el papel que cumplen los estudios sobre la calidad de los productos, los informes y folletos emitidos sobre el particular por organismos técnicos, es clave para mejorar la economía de mercado, la información del consumidor y la calidad del trabajo de los proveedores.

Y nosotros necesitamos avanzar en esa línea. Chile exhibe prácticamente un subdesarrollo en lo relativo a investigaciones y estudios sobre productos y consumidores.

Segunda razón que hace del Fondo algo favorable: éste se traduce, a diferencia de un organismo público corriente, en una colaboración entre el sector público y el sector privado. En la estructura que se le asigna, como Sus Señorías verán en el artículo 46 propuesto por la Comisión de Hacienda, se dispone que su Consejo estará integrado, entre otros, "por siete personas de reconocida trayectoria universitaria, gremial o profesional".

Pensamos que es bueno establecer instancias de trabajo coordinado público-privado. Y la medida en análisis lo permite, con el ánimo de perfeccionar la economía y la calidad de los productos.

Tercera razón que me parece relevante: la participación de la ciudadanía. Es importante consagrar mecanismos en los que los propios ciudadanos sientan que hay espacios de trabajo conjunto, de estudio, de colaboración y de intervención en la toma de decisiones, para poder ir superando la calidad deficiente de alguno de los productos.

Todas estas razones hacen aconsejable la existencia de un Fondo distinto de los recursos con que cuenta un servicio. Y ello, entre otras consideraciones, señor Presidente, porque el Fondo puede llamar a concurso y encargar estudios. Y, a diferencia de lo que algunos suponen en el sentido de que significa ampliar el sector público, lo que hace es justo lo contrario:

DISCUSIÓN SALA

establece una forma de colaboración con el sector privado y dispone de recursos para encargar los estudios mencionados, que pueden efectuar empresas y grupos de este último sector, lo cual permite un trabajo más descentralizado y de mejor calidad.

Si nos oponemos a las formas de participación --que ya han sido, lamentablemente, restringidas--; si nos oponemos a que haya financiamiento para investigaciones y para conocer mejor los productos y ponerlos a disposición de la ciudadanía; si nos oponemos a una colaboración público-privada, creo, señor Presidente, que no estamos haciendo las cosas como corresponde a una ley moderna y nos estamos amparando en argumentos más bien formales. Acá no hay un incremento de la burocracia pública. Al contrario: hay una forma de colaboración con el sector privado, lo que redundará en que el sistema sea mucho más ágil que si se tratara solamente de fondos asignados a un servicio.

Por esas razones, quiero llamar a mis Honorables colegas a que incluyamos este instrumento en una ley moderna, para el servicio de los consumidores.

Gracias, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Seré muy breve, señor Presidente, con el objeto de contribuir a que se apresure el despacho del proyecto, que hemos discutido tan largamente.

Creo que uno de los aspectos más importantes en una buena economía de mercado es, precisamente, que uno de los partícipes en este último, el consumidor, disponga de un buen mecanismo de conocimiento, de información. Y ello se puede lograr a través de este tipo de estructuras, de la creación de este Fondo, cuya finalidad, justamente, es poner al consumidor en situación de participar en buenas condiciones en el mercado.

Y ésta no es una idea que estemos inventando aquí, en Chile, sino que funciona, en general, en todos los países donde existen economías de la misma índole. Se trata de la política de mostrar al consumidor cómo puede jugar en el mercado y tomar realmente decisiones correctas, a fin de evitar que el mercado le cometa faltas o que la otra parte, por contar con mejor información o mejor organización, pueda ponerlo en una posición de minusválido. Por ese motivo, creo que la idea debe ser apoyada, ya que se inserta dentro de lo que hoy es la concepción del manejo de la economía, en la cual hay una gran coincidencia.

En segundo término, partiendo de la necesidad de crear este tipo de Fondo, no hay que tener miedo al gasto, en cuanto a la cantidad que represente, sino que debe considerarse que no es posible dar al Fondo nada más que un nacimiento literal. En efecto, es preciso fijarle las condiciones para que realmente funcione.

La argumentación del Senador señor Piñera, en el sentido de que no podríamos resolver al respecto porque distorsionaríamos el manejo de las asignaciones de recursos por la vía de la Ley de Presupuestos, no la comparto. Precisamente, en el Parlamento, cada cierto tiempo, modificamos o

DISCUSIÓN SALA

creamos instituciones o estructuras, o tenemos que otorgar partidas de gastos no contempladas en dicho cuerpo legal. Y, por eso mismo, se dispone que los gastos que establecemos en virtud de leyes permanentes se entienden incorporados automáticamente a la proposición de la Ley de Presupuestos del año siguiente. Respecto de esta última, al Parlamento no le queda otra cosa que aprobar o rechazar, sin que pueda modificar el gasto que determinamos en el trámite de la ley en particular.

Por lo tanto, no podríamos esperar una Ley de Presupuestos para discutir el Fondo, pues entonces entraríamos en un círculo vicioso. Como no es posible que en esa normativa legislemos acerca de materias con vigencia de carácter permanente, no podemos crear el Fondo en ella. Lo que tenemos que hacer es crearlo en virtud de una ley y asignarle los recursos pertinentes. Éstos pueden ser establecidos en virtud de una disposición aprobada en la misma iniciativa que nos ocupa, o bien, cabe que en la discusión del próximo proyecto de Ley de Presupuestos dispongamos que el Fondo creado en virtud de la normativa en estudio tendrá tal asignación de recursos para cumplir sus objetivos.

En consecuencia, no estimo procedente la argumentación del Honorable señor Piñera. A mi juicio, no es aceptable. Y, en ese sentido, me parece que si el Senado cree realmente en una economía de mercado, si cree que el consumidor es una parte importante dentro del funcionamiento de ella y reconoce la necesidad de mantener un buen sistema de información, de investigación del mercado, etcétera, todos debiéramos dar nuestra aprobación al instrumento en análisis.

Por eso, voy a votar a favor.

He dicho.

El señor LAVANDERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Hay otro señor Senador inscrito antes, Su Señoría.

El señor LAVANDERO.- Hago presente que al comenzar la discusión del proyecto advertí que era necesario votar las proposiciones del segundo informe de la Comisión de Hacienda.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- En eso estamos.

El señor LAVANDERO.- Ese texto contiene disposiciones como la del artículo 30, que es fundamental y que no se ha tocado. De tal manera, señor Presidente,...

El señor DÍEZ (Presidente).- ¿Puedo interrumpir a Su Señoría?

El señor LAVANDERO.- ...que dejo una constancia al respecto.

El señor DÍEZ (Presidente).- La norma mencionada se trató en el día de ayer, señor Senador. Las que ahora se discuten son las que quedaron pendientes.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, el artículo 30 de la Comisión de Hacienda no fue ni aprobado ni rechazado.

El señor LAVANDERO.- En efecto.

El señor GAZMURI.- Esa disposición no fue debatida. Ahora nos ocupamos en otro artículo.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Secretaría me informa que fue aprobada.

El señor GAZMURI.- No lo entendimos así, señor Presidente. No fue discutida.

La señora FELIÚ.- No se discutió, señor Presidente. Lo que se planteó ayer fue

DISCUSIÓN SALA

que solamente se iban a ver una indicación renovada y el Fondo de Promoción del Consumidor.

El señor GAZMURI.- Ahora, si el artículo 30 de la Comisión de Hacienda está aprobado, no hacemos cuestión de ello,...

El señor LAVANDERO.- Así es.

El señor GAZMURI.- ...porque es un precepto bastante razonable.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, creo que efectivamente tiene que haberse dado por aprobado, porque contó con la unanimidad de la Comisión de Hacienda.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Exactamente.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Y, por lo tanto, se aplica la disposición reglamentaria en ese sentido.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Conforme al acuerdo general...

La señora FELIÚ.- No, señor Presidente, porque se estaban votando las proposiciones del segundo informe de la Comisión de Economía.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ...de aplicar el artículo 133 del Reglamento, todo lo aprobado por unanimidad --y ello se repitió ayer-- quedó acogido automáticamente, por expresa autorización de la Sala.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, reitero que ayer se estaban viendo las proposiciones del segundo informe de la Comisión de Economía, de modo que el precepto de que se trata debe ser sometido al pronunciamiento del Senado. No se puede aplicar la disposición del Reglamento si, de dos informes, uno rechaza la norma y otro la acoge. ¿Cómo se puede sostener que ha mediado unanimidad a nivel de Comisión si la de Economía rechazó y la de Hacienda aprobó?

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- ¿Me permite, señor Presidente?

Creo que la señora Senadora no tiene razón, porque no hay contradicción entre el informe de la Comisión de Economía y el de la Comisión de Hacienda, respecto del artículo 30.

El señor GAZMURI.- Ninguna.

La señora FELIÚ.- Tiene que haberla, dado que debió haber sido formulada una indicación en la materia, señor Senador.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Sin embargo, hubo acuerdo al respecto. Y existe una norma permanente en el sentido de que todas las resoluciones que la Comisión haya adoptado por unanimidad se entenderán acogidas en igual forma, de acuerdo con el artículo 133 del Reglamento, salvo que algún señor Senador pida su discusión y su separación, para los efectos de la votación. Pero esto último no se hizo. Tal acuerdo se adoptó al comienzo de la discusión del proyecto.

El señor GAZMURI.- ¿Me permite una interrupción, con la venia de la Mesa, señor Senador?

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Sí, Su Señoría.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, en la discusión de ayer dejamos claramente establecido que la norma que íbamos a votar del informe de Hacienda era el artículo 45, que hoy estamos discutiendo. Eso se dijo

DISCUSIÓN SALA

expresamente. Y, por lo tanto, me acojo a la interpretación dada por el señor Secretario en el sentido de que, no habiendo sido objetado el artículo 30, aprobado por unanimidad por la Comisión de Hacienda, debemos --conforme al procedimiento que establecimos-- darlo por aprobado.

En tal virtud, me sumo a la interpretación dada por el señor Secretario.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Para modificar dicho acuerdo se requiere unanimidad, y desde ya anuncio que no la daré.

La señora FELIÚ.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, en mi opinión, no procede aplicar en este caso la norma del Reglamento a que se hizo alusión. Ésta se refiere a aquellas disposiciones que vienen propuestas por unanimidad por la Comisión. Y el artículo en cuestión --contrariamente a lo que aquí se señala, esto es, que el organismo técnico no lo conoció-- sí lo trató la Comisión de Economía y tuvo que rechazarlo, porque en el segundo informe no hay más normas que aquellas que corresponden a indicaciones. Y no las hay, por cuanto el plazo para formular indicaciones es un plazo fatal, vencido el cual no se pueden presentar otras normas.

En consecuencia, la referida disposición venía con el rechazo de la Comisión de Economía --ignoro cuál fue la votación-- y con la aprobación de la de Hacienda. Pero no podemos decir que se trata de una norma que tuvo aprobación unánime, toda vez que hubo otra Comisión del Senado, que es, además, la especializada en la materia, que la rechazó.

Por lo tanto, ¿en qué minuto y cuándo se sometió a aprobación? ¡Nunca! Porque si se somete a aprobación y se señala que tiene informe negativo de la Comisión de Economía y favorable de la de Hacienda, se discute y se vota. Y esto no ha ocurrido.

El señor BITAR.- ¿Me permite una interrupción, señora Senadora?

El señor DÍEZ (Presidente).- Debo señalar, para aclarar el debate, que esto se discutió ayer cuando el Presidente titular se encontraba ausente del Hemiciclo. Por lo tanto, debo regirme por lo que me informa el señor Secretario. Y si él dice que la norma en cuestión fue aprobada por la Sala, está aprobada por la Sala.

Lamento los malos entendidos producidos al respecto; pero no tengo otra manera de corregir la situación que preguntar a la Sala si hay unanimidad para rever la materia.

El señor OMINAMI.- No hay unanimidad.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, si la norma queda mal aprobada, puede reverse sin que exista unanimidad. Es su obligación hacerlo.

El señor LAVANDERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor LAVANDERO.- En mi calidad de Presidente de la Comisión de Hacienda se me planteó, incluso, la necesidad de omitir el primer informe, para no entorpecer el estudio del proyecto. De manera que, aun así, el informe emitido por ella, que aparece como segundo informe, es el primero de la Comisión de

DISCUSIÓN SALA

Hacienda.

Por lo tanto, son válidas las observaciones planteadas por el señor Secretario, pues si el referido artículo lo aprobamos por unanimidad y no se le formuló objeción alguna, corresponde darlo por aprobado.

El señor DÍEZ (Presidente).- Esa interpretación es para discutirla en otra oportunidad. No es éste el momento, porque ya la Secretaría, que tiene el carácter de ministro de fe, dio por aprobados estos artículos.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, lo señalado por la Secretaría no puede ser una verdad inamovible cuando ella no tiene la razón.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Es ministro de fe.

La señora FELIÚ.- Pero si existiere un error, ello no es posible.

El señor BITAR.- ¿Me permite hacer una aclaración, señor Presidente?

El señor GAZMURI.- Pido la palabra.

El señor BITAR.- Señor Presidente, el artículo fue aprobado por la Comisión de Hacienda (5 votos contra 0), y nunca fue rechazado por la de Economía, porque es un precepto distinto. De manera que el argumento de que habría sido rechazado por una Comisión y aprobado por la otra no existe. Y en tal sentido, creo que hay entendimiento.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, no hay artículos nuevos.

El señor DÍEZ (Presidente).- Cualquiera que sea la interpretación que se dé al artículo pertinente del Reglamento, la Mesa no tiene facultad legal alguna para impugnar lo que aquí ha atestiguado la Secretaría, salvo que el Senado, por unanimidad, se la otorgue. Y como el asentimiento ha sido negado, la discusión carece de sentido.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, quiere decir, en consecuencia, que las leyes se aprueban por la Secretaría, y no por el Senado.

El señor GAZMURI.- ¡No es así, señora Senadora!

La señora FELIÚ.- Sí, señor Presidente, porque la norma no ha sido sometida a la discusión ni a la aprobación del Senado.

El señor GAZMURI.- No, señora Senadora.

La señora FELIÚ.- Tiene dos informes: uno negativo y otro favorable.

El señor GAZMURI.- ¡Eso es un híbrido! ¡Es una sobreargumentación!

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Le pediría a la señora Senadora que leyera los informes, porque está llevando a una situación imposible.

El señor DÍEZ (Presidente).- Ruego a los señores Senadores no personalizar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- El artículo no ha sido debatido en la Comisión de Economía; es un precepto nuevo que fue tratado por la de Hacienda. O sea, si la señora Senadora hace afirmaciones, que las haga con conocimiento.

El señor GAZMURI.- Está resuelto el punto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Creo que seguir discutiendo el asunto constituye una pérdida de tiempo para el Senado, el que tiene mucho que hacer en este proyecto.

Por lo tanto, las observaciones de la Senadora señora Feliú sobre el rol de la Secretaría, no dicen relación al Reglamento. La Mesa no tiene otro camino que acoger lo certificado por el ministro de fe. Porque sería ingobernable el Senado si se pretendiera rever y empezar a revisar los

DISCUSIÓN SALA

procedimientos respecto de acuerdos que ya están firmes.

En consecuencia, seguimos en la discusión de la materia que nos ocupaba.

La señora FELIÚ.- Me reservo el derecho a continuar, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Su Señoría tiene el derecho a reservarlo, y la Mesa ha tomado debida nota.

Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, deseo hacer una aclaración, porque, en mi concepto, hemos llegado a una discusión realmente molesta, toda vez que a uno se le dice una cosa, y no ha sido así; sobre todo cuando uno ha participado en la materia objeto de este debate.

No quiero seguir la discusión, y estoy totalmente de acuerdo con la Mesa en el sentido de que apliquemos el Reglamento y de que la Secretaría, como en todo tipo de instituciones, es el ministro de fe que certifica los acuerdos que se han tomado. De lo contrario, aquí vamos a tener 46 ministros de fe distintos.

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Antes hay otros señores Senadores inscritos para hacer uso de la palabra, cuyo derecho debo respetar.

El señor OTERO.- Señor Presidente, quiero hablar sólo sobre el aspecto reglamentario.

El señor GAZMURI.- La Mesa ya zanjó el problema, señor Senador.

El señor OTERO.- Uno puede estar de acuerdo con la Mesa, pero la verdad es que ayer el Senado rechazó una indicación renovada exactamente igual a la que nos ocupa. Por lo tanto, ¿cómo va a dar por aprobada una indicación que expresamente fue rechazada?

Estoy de acuerdo con la Mesa en que frente a la certificación de Secretaría no puede hacer nada. Pero, realmente, tal certificación está produciendo un incordio absoluto en la redacción del proyecto, porque estaríamos rechazando una indicación que después se da por aprobada prácticamente en iguales términos.

El señor GAZMURI.- No fue así, señor Senador. No es la misma.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa ha dado por superado el problema, porque, ocurran las circunstancias que ocurrieren, reglamentariamente carece de facultades para variar la situación.

Tiene la palabra el Honorable señor Ominami.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, volviendo al tema que estaba en discusión, esto es, el Fondo de Promoción del Consumidor, quiero manifestar una preocupación de orden más general.

Ciertamente, hemos realizado un esfuerzo muy importante en la discusión del proyecto --a mi juicio, son pocas las iniciativas que han sido objeto de tantas horas de trabajo en las Comisiones y en la Sala--, y desde ese punto de vista, es muy importante que podamos dotarlo de los instrumentos que le permitan operar. Francamente, me parecería muy lamentable que, después de que la Sala del Senado ha estado varias semanas dedicada exclusivamente a la discusión del texto que nos ocupa, despacháramos una

DISCUSIÓN SALA

normativa que fuera prácticamente letra muerta.

En mi opinión, éste es el caso con el planteamiento hecho respecto del Fondo, porque una primera cosa que es fundamental tener presente es la siguiente. El Servicio Nacional del Consumidor carece de facultades fiscalizadoras, y todo lo que hace el proyecto en debate es crear condiciones para que, desde la sociedad, desde los consumidores, en este caso, puedan generarse asociaciones que velen convenientemente por los intereses de los consumidores.

Ése es el sentido preciso de la iniciativa del Fondo. No sacamos mucho con tener una ley de defensa de los derechos de los consumidores, si no vamos a poder contar con asociaciones que realicen algún tipo de estudio respecto de la calidad de los productos; si no dispondremos de mecanismos que permitan capacitar a los consumidores para que se informen adecuadamente; si no contaremos con recursos para los efectos de desarrollar formas de asesoría que posibiliten enfrentar convenientemente los complejos temas que de modo permanente son objeto de debate y, muchas veces, de controversia entre los consumidores y los productores.

En consecuencia, creo que éste es un tema no menor. Tan así es que, si despachamos un proyecto de defensa de los derechos de los consumidores sin este artículo, a mi parecer, en la práctica bien poco podríamos avanzar.

Es cierto lo expresado, en el sentido de que esto se podría solucionar por la vía de la Ley de Presupuestos. Evidentemente el financiamiento del fondo debe estar establecido en tal legislación presupuestaria; pero se trata de instituir un mecanismo permanente de financiamiento para este tipo de actividades, cuyos montos sean regulados año tras año. Sin embargo, me parece muy importante distinguir entre el financiamiento del fondo y su existencia legal misma. Posteriormente, año tras año, la Ley de Presupuestos determinará el monto de las asignaciones específicas que el Estado deba transferirle para su funcionamiento.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, quiero plantear la inconveniencia de la creación de este fondo, pues impone una fórmula equivocada de distribución de recursos públicos --como se ha señalado reiteradamente--, apartándose de la norma común y correcta, cual es la Ley de Presupuestos.

Pero, al mismo tiempo, la Sala debe tomar en consideración que las materias que debería abordar ese fondo, a través de su directorio, están previstas para el Servicio Nacional del Consumidor. No existe carencia de organismos para velar por el cumplimiento de la ley y para favorecer los intereses del consumidor a través de acciones de promoción, estudios de mercado y otras prácticas que favorezcan el buen desarrollo comercial. Por lo tanto, de rechazarse la proposición de la Comisión, no se produciría un vacío, pues ya hay un organismo público, el Servicio Nacional del Consumidor, que cuenta con recursos, personal y atribuciones claras y precisas. Quiero citar algunas de ellas, porque así se entenderá cuán redundante es la creación del fondo y del consejo que lo administre.

DISCUSIÓN SALA

Según el artículo 42 del proyecto, el Servicio Nacional del Consumidor tendrá especialmente las siguientes funciones:

"a) Formular, realizar y fomentar programas de información y de educación al consumidor;

"b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública;

"c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

"d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

"e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores."

Es decir, las facultades del Servicio Nacional del Consumidor aparecen repetidas casi a cabalidad en las funciones del consejo que debe administrar el fondo. En consecuencia, hay una repetición de actividades funciones y un aumento sin sentido de la burocracia, lo cual es absolutamente contrario a los discursos que retiradamente oímos de las autoridades, desde el propio Presidente de la República, en cuanto a que es necesario modernizar el Estado, aliviándolo del excesivo número de reparticiones, dualidad de funciones y de la gran burocracia que hoy día le aqueja.

Por lo tanto, esos planteamientos presidenciales y gubernamentales --que todos compartimos y apoyamos-- son absolutamente contrarios con la fórmula de crear un fondo administrado por un consejo, integrado según la fórmula que se señala y con las atribuciones ya comprendidas en el Servicio Nacional del Consumidor.

Por eso, dicho fondo es inconveniente como sistema de administración financiera; y, a la vez, representa un aumento de burocracia redundante en cuanto a funciones y funcionarios.

La señora CARRERA.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor PRAT.- Con todo gusto, si la Mesa lo permite.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la señora Senadora.

La señora CARRERA.- Señor Presidente, para empezar, el consejo, integrado por particulares y representantes del Estado, no va a ser pagado; o sea, no se aumenta la burocracia.

Pero no es a eso a lo que quería referirme. Los argumentos de Su Señoría me confunden.

Me gusta tener una mente ordenada, que me permita ver el conjunto de las ideas y sus conexiones, sus interrelaciones. Pero --perdone,

DISCUSIÓN SALA

el señor Senador, si lo interpreto mal--, lo veo defendiendo la tesis de la planificación central; lo cual me parece contradictorio con lo que públicamente le conocemos: un defensor del mercado y de la libertad en todos sus más amplios aspectos. ¡"Las mil flores deben florecer"! Me extraña, porque asume la defensa de una planificación central, o de algo centralizado en el Gobierno.

Paradójicamente, yo defiendo la creación del fondo. Pero suceden cosas raras cuando uno se mete en estos problemas. Los hechos son muy porfiados, y nos llevan a actitudes impensadas. En este momento y de manera paradójica --lo confieso--, estoy defendiendo el que los particulares, en su más amplia expresión, integren el consejo que va a cumplir las funciones de información completa y de divulgación sobre los derechos de los consumidores, para que no sea el Estado el que las monopolice y no haya un organismo centralizado, como el que creo que el señor Senador defiende.

El señor PRAT.- Agradezco y celebro la mención poética a la necesaria ampliación de las libertades, la cual debe primar en nuestra acción.

En todo caso, lo que he querido señalar es que las funciones asignadas al consejo que administraría el fondo se encuentran contempladas en las funciones propias del Servicio Nacional del Consumidor.

El legislador ha considerado que se justifica la creación del SERNAC, en cuanto a que es buena y necesaria la existencia de un instrumento público para difundir información y educar al consumidor en una economía de mercado naciente. Ése es el sentido de las acciones de ese servicio.

Por eso, siempre hemos considerado como buenas las publicaciones que hace y la jurisprudencia que pone en conocimiento de los consumidores. Y, si hubiera actuado de manera masiva, no se habría generado una demanda pública por una nueva ley --la que estamos estudiando--, la cual pretende reemplazar la que ha funcionado perfectamente, y cuyo único vacío es haber estado en desconocimiento del gran público consumidor.

Justamente la función pública del SERNAC es informar a los consumidores de sus derechos, de las leyes que los protegen y de los procedimientos para hacerlas efectivas, además de realizar este tipo de campañas públicas, según se menciona en las atribuciones que he leído.

Respecto de la composición privada y pública del consejo que administrará el fondo, a que hizo referencia la Senadora señora Carrera, en general soy escéptico en cuanto a los organismos mixtos, presididos por un representante del Estado nombrado por el Ministerio de Economía, o por el propio Secretario de la Cartera, e integrado mayoritariamente por personeros públicos. En mi opinión, si ese fondo ha de ser así, mejor sería que tuviera definitivamente carácter estatal, como el Servicio Nacional del Consumidor. Porque éste tiene la facultad de consultar a los privados; y para proceder bien, seguramente así lo hará.

Por lo tanto, pensar que para recoger la opinión de los particulares es indispensable crear otra entidad --como un consejo, en este caso--, donde haya representantes de los privados, me parece impropio y redundante.

DISCUSIÓN SALA

Las atribuciones de quien dirige el SERNAC le permiten realizar una buena gestión, y para llevarla a cabo está obligado a tomar contacto con los particulares y a actuar de acuerdo al sentir de la población.

No quiero dejar de mencionar otro punto, concerniente a las acciones de los consumidores que puedan ameritar el apoyo de recursos públicos. Es bueno que así sea, pero quizá sería conveniente --dada la importancia que en la cadena productiva revisten la información y los estudios en relación con el consumidor-- que ese tipo de actos tuvieran cabida en otros fondos que hoy existen, como el FONDEF. Esos fondos podrían contemplar también aquellos proyectos que justifiquen ser financiados, según su calidad, la especificidad que contengan y el bien general que derivará de su resultado.

Creo que lo expuesto es atendible. Habría que revisar la normativa propia del FONDEF, o del FONDEC, porque tal vez ya lo permiten. De lo contrario, sería menester perfeccionar los fondos de esa índole, con el propósito de que también pudieran postular a ellos proyectos atinentes al tema que nos ocupa, que es parte de la economía y de la cadena productiva. Y tan importante como el productivo es el proceso de las acciones ligadas al consumidor, objetivo final de toda la cadena de producción.

Por esas razones, señor Presidente, considero que la creación del fondo debe ser rechazada.

El señor DIEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Gazmuri.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, antes que todo deseo dejar constancia de nuestra opinión respecto de un tema que ya fue resuelto por la Mesa, en el cual no pudimos intervenir debido a la rapidez con que se adoptó el acuerdo. Me refiero al quórum de aprobación de esta norma.

A mi juicio --lo digo para que haya testimonio y para futuros debates sobre la materia--, la creación de este tipo de fondos no precisa de quórum especial. Esta misma Corporación ha aprobado instituciones análogas, sin haberse planteado el tema del quórum.

Tengo a la vista el debate realizado sobre el Fondo de Fomento a la Pesca Artesanal. En esa ocasión ni se mencionó el quórum, y su creación fue con mayoría simple. Y en cuanto a otros fondos, como el FONDART, recuerdo que tampoco se aludió a tal cuestión. Sí se tuvo en cuenta cuando se crearon los Consejos de Pesca, ya que la estructura de éstos es distinta. En ese ámbito era necesario crear tales organismos, porque habían de cumplir funciones de regulación y, por lo tanto, pueden ser asimilables a la creación de servicios o de nuevos instrumentos públicos. Pero, como digo, ellos son diferentes del fondo que ahora nos ocupa.

A mi juicio, vale la pena hacer estas observaciones, para que en la historia y la tradición quede establecido cómo hemos aprobado este tipo de asignación de recursos. Porque --repito-- al crear fondos similares a éste, nadie planteó el tema del quórum, ni en el análisis pertinente, ni en el resto de la tramitación de los respectivos proyectos, ni después de promulgadas las correspondientes leyes.

Si bien la cuestión del quórum tocante a este artículo ha sido resuelta por la Mesa, sería bueno que en el futuro pudiéramos efectuar

DISCUSIÓN SALA

estas discusiones con más amplitud, pues no es conveniente sentar tal tipo de precedentes.

Respecto del problema de fondo relativo al precepto en debate, me parece que hay una muy mala interpretación de él, porque se dicen cosas absolutamente inexactas, como la de que se está dando vida a nuevos servicios públicos. No es así. No se está creando ninguno.

Se afirma también que se está aumentando la burocracia estatal, en circunstancia de que ocurre precisamente lo contrario. Como expresó la Senadora señora Carrera, esta norma sólo establece una modalidad de asignación, que será resuelta por un consejo, cuyos integrantes actuarán en forma gratuita.

Por otra parte, pienso que se están ahorrando eventuales gastos de fondos públicos en estructuras burocráticas, pues la idea del fondo es que las funciones correspondientes a los proyectos que sean presentados -- investigación, programas de educación, información, asesoría jurídica, etcétera--, con la finalidad de defender los derechos de los consumidores, no las ejecute el Estado, sino las organizaciones de la sociedad civil.

El Fondo de Promoción del Consumidor apunta a desarrollar una red de consumidores conscientes de sus derechos, organizados y con instrumentos que les permitan cumplir las labores tendientes a apoyar técnicamente la defensa de sus derechos; es decir, a establecer modalidades de asignación de recursos, a fin de que sea la propia sociedad civil, y no el Estado, la que colabore y tenga iniciativa en la defensa de sus propios intereses. Indudablemente, a la comunidad y al país les interesa promover esas acciones.

Se señala que tal tipo de iniciativas puede llevarse a la práctica sin necesidad de un fondo. Es cierto. Podrían contemplarse anualmente los recursos en la Ley de Presupuestos de la Nación, y determinar en la glosa correspondiente la modalidad de asignación. Pero, si nos interesa promover efectivamente la capacidad de los consumidores para que hagan valer sus derechos, tendría mayor valor y permanencia el organismo propuesto en este artículo.

Ése es el punto sobre el cual debe pronunciarse el Senado. Aquí no están en cuestión las atribuciones del servicio público que ya existe y cuyas atribuciones intentamos fortalecer a través de la ley. Incuestionablemente, el SERNAC tiene funciones muy importantes. ¡Ésa no es la discusión!

El asunto que debemos dirimir es de enorme relevancia: si nos interesa o no nos interesa fortalecer la iniciativa privada de los consumidores para defender sus derechos. Éste es el punto inescapable del debate; y pareciera haber muchos señores Senadores que no desean que eso ocurra.

A mi modo de ver, se trata también de un tema de la mayor importancia desde el punto de vista de la opinión pública: que en el país se desarrolle realmente en los consumidores la conciencia de que son sujetos de Derecho, y que el Estado promueva activamente su mayor incidencia en la

DISCUSIÓN SALA

protección de los intereses de aquéllos, asegurando mercados que funcionen bien, lo que constituye otro elemento de la ley en proyecto.

Se pretende lograr mercados responsables y asegurar los derechos de quienes tienen en ellos una relación asimétrica --los consumidores frente a los proveedores--, sobre todo en economías tan concentradas como la nuestra.

Por consiguiente, sobre estas cuestiones llamo a centrar la discusión ante Senado y el país. Porque aquí hay orientaciones distintas, y me preocupa la insensibilidad que observo frente a un asunto que constituye un elemento fundamental de la modernidad. En el mundo no hay sociedades modernas donde la organización de los consumidores y los derechos que les corresponden no formen parte del mecanismo normal de funcionamiento de los respectivos países y mercados.

Se evaluará cada año, en función del conjunto de prioridades del país, cuánto asignará la Ley de Presupuestos a esa función, y cuánto a otras actividades, que son muy trascendentes, como señaló un señor Senador. En efecto, esa discusión hay que hacerla año tras año. Pero con la constitución del Fondo de Promoción del Consumidor se pretende establecer la voluntad del Estado de promover la capacidad de aquél --sin tutela estatal--, para defender sus derechos de la mejor manera.

Ése es el asunto en discusión. Pido a los señores Senadores aprobar este artículo, porque responde a necesidades muy profundas de una sociedad que anhela ser cada vez más sana y protectora de los derechos de los ciudadanos, en este caso en cuanto consumidores.

He dicho.

El señor DÍEZ.- (Presidente).- Corresponde usar de la palabra al Honorable señor Thayer. Pero señalo a Su Señoría que el señor Director del SERNAC solicitó un par de minutos para hacer una aclaración.

El señor THAYER.- No tengo inconveniente, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Director del SERNAC.

El señor FERNÁNDEZ (Director del SERNAC).- Señor Presidente, quiero referirme a cómo funciona la relación del Servicio a mi cargo con el sector privado.

Debo señalar al Honorable Senado que permanentemente nos preocupamos por mantener relaciones fecundas de colaboración con las variadas instituciones de la sociedad civil, de consumidores y de proveedores, particularmente porque la transparencia de los estudios que se realizan exige la entera objetividad y la más completa y diversificada información que pueda colectarse para apoyarlos.

Pero ocurre que nuestro Servicio dispone de recursos muy limitados para hacer tales estudios. Por ejemplo, para investigaciones y análisis de productos de consumo disponemos de un presupuesto no mayor de 17 millones de pesos al año. Y, como es obvio, la complejidad de aquéllos y el costo de los productos --incluso para comprarlos en las mismas condiciones en que lo hace un consumidor en el mercado-- motivan que se vaya por encima de esos fondos.

Ha habido un creciente interés de entidades de la sociedad

DISCUSIÓN SALA

civil --universidades públicas y privadas, colegios profesionales, organizaciones de distinto carácter-- por participar en la realización de tales investigaciones. Empero, eso supone un costo. Y el bien jurídico y el bien ético que debemos tutelar apuntan a la absoluta objetividad de los estudios. Porque, evidentemente, podrá haber interesados en financiar algunos de ellos. Pero se trata de garantizar que, aun con la mejor disposición, esto sea totalmente transparente y objetivo, toda vez que en este campo coinciden o se superponen la protección al consumidor y la claridad de la competencia. Es decir, para todos los productores de la respectiva rama industrial debe estar muy nítido que el estudio lo efectúa un ente independiente, que no dará posicionamiento ventajoso a uno en desmedro de otro.

Ése es el sentido a que responde la idea de la creación del Fondo: que participe la sociedad civil a través de entidades no lucrativas --incluso, puede tratarse de agremiaciones empresariales no lucrativas--, para que, con esta acción mancomunada y concertada con los consumidores y el organismo del Estado encargado de la materia, se pueda acrecentar y diversificar el cúmulo de estudios sobre los temas del consumo, garantizando tales objetividad y neutralidad. Y si esto pudiera realizarse, iría en beneficio de la sociedad toda.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Thayer.

El señor THAYER.- Señor Presidente, seré muy breve en mi intervención, que equivaldrá a fundamento de voto.

No estoy de acuerdo con la creación del Fondo. Honestamente, creo que el Ejecutivo ha errado el camino para lo que pretende conseguir.

No repetiré nada de lo ya argumentado. Sólo deseo manifestar que, si se quiso crear un órgano de tipo consultivo auxiliar del Servicio Nacional del Consumidor, debió acudir a la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que, junto con fijar la norma relativa a la organización de los servicios públicos, en el último inciso del artículo 28 dice: "En circunstancias excepcionales la ley podrá establecer consejos u órganos colegiados en la estructura de los servicios públicos con las facultades que ésta señale, incluyendo la de dirección superior del servicio."

O sea, si se quería habilitar al Servicio Nacional del Consumidor en una estructura --y tomo pie de la preocupación manifestada por la Honorable señora Carrera, cuyas palabras me interesaron mucho-- para la participación del sector privado respecto de las decisiones que aquél pudiera tomar, el mecanismo debió ser el establecimiento de un consejo dentro del SERNAC, pero no la creación de un órgano nuevo, de un Fondo más, que a su vez cree un consejo al cual se asignan atribuciones que, obviamente, son repetitivas de las funciones propias de dicho Servicio.

Por eso --repito--, me parece que el camino escogido es equivocado. De manera que votaré negativamente el artículo en discusión.

He dicho.

DISCUSIÓN SALA

El señor MC-INTYRE.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor ALESSANDRI.- Votemos, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Mc-Intyre.

El señor MC-INTYRE.- Señor Presidente, sigo preocupado por la discusión habida con la Senadora señora Feliú respecto de la indicación Nº 142.

Me parece que hemos tenido muy poco tiempo para analizar el problema, y ha quedado una sensación desagradable. De manera que estimo conveniente --ahora o más adelante-- aclarar la situación en mejor forma.

No hay duda de que el señor Secretario --como lo manifestó el señor Presidente-- ha procedido de buena fe, al igual que los señores Senadores que tuvieron una posición distinta en la materia. Pero me parece que aquí se ha cometido un error.

En efecto, la Comisión de Economía rechazó la indicación Nº 142, que contenía una norma idéntica al artículo 30 aprobado por la Comisión de Hacienda.

Entonces, ¿dónde está el error?

Aparentemente, esta Sala habría dicho que íbamos a aceptar todas las proposiciones unánimes. La indicación 142 fue aprobada por unanimidad, pero en la Comisión de Hacienda.

Señor Presidente, si un proyecto es analizado por varias Comisiones, debemos considerar todos los informes. En este caso, la Comisión de Economía rechazó el artículo que, posteriormente, la de Hacienda aprobó por unanimidad. Y esto es importante, pues significa que gran parte del Senado, representada en la Comisión de Economía, no estaba de acuerdo con la norma.

Por lo tanto, lo que señalo debe quedar como experiencia para el futuro, ya que no se trata de un mero problema producido durante la discusión de una norma.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Comprendo, señor Senador, de dónde nació la discusión: se acordó dar por aprobados los artículos aceptados unánimemente por la Comisión informante, olvidando que había dos Comisiones informantes.

He tomado debida nota de este hecho. Pero, desgraciadamente, la Secretaria del Senado ya dio por aprobado el artículo.

Espero que en lo sucesivo no ocurra una situación semejante.

Procederemos a la votación del artículo 45 propuesto por la Comisión de Hacienda.

En votación.

--(Durante la votación).

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, comparto lo expuesto por el Senador señor Thayer en el sentido de que las funciones señaladas en el artículo 47 del proyecto aprobado por la Comisión de Hacienda perfectamente pueden llevarse a cabo a través de una especie de consejo, donde participen varias personas, sin necesidad de crear un Fondo para ello.

DISCUSIÓN SALA

Desgraciadamente, no puedo votar, porque estoy pareado con el Senador señor Valdés.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Hago presente a Sus Señorías que también se halla en votación el Título VI, relativo al "FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR".

El señor ALESSANDRI.- Es obvio.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- Sí, señor Senador. Pero, para los efectos reglamentarios, es mejor tenerlo en cuenta.

El señor COOPER.- Señor Presidente, a todo lo ya dicho, quiero reiterar lo que el proyecto de la Comisión de Hacienda contempla en su artículo 44, que es precisamente lo que ha faltado al Servicio Nacional del Consumidor: los recursos.

Se establecen las funciones del SERNAC; muchas de ellas ya las tenía, y otras han sido mejoradas. Y, entre los elementos constitutivos del patrimonio con que contará dicho Servicio, figuran los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos; los aportes de cooperación internacional; el producto de la venta de las publicaciones que realice --estoy leyendo el texto de la Comisión de Hacienda--; las herencias, legados y donaciones; los frutos de tales bienes; en fin. Precisamente, lo que le ha faltado al Servicio Nacional del Consumidor para cumplir adecuadamente la función que todos esperamos que realice.

Por ello, pienso que, más que crear un Fondo, debemos dotar al SERNAC de recursos suficientes para que cumpla el objetivo para el cual fue creado.

Voto que no.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, estoy en desacuerdo con esta disposición. Primero, porque no es conveniente seguir creando instituciones, fondos y distintos colgajos que comienzan a costar mucho dinero al país y a los consumidores, quienes terminan financiando este tipo de organismos.

Igualmente, estoy en desacuerdo con la constitución del Consejo. Si bien lo componen, por una parte, organismos del Estado y, por otra, organizaciones de consumidores, lamentablemente falta la participación de los proveedores de los comerciantes, salvo uno: la Sociedad de Fomento Fabril. Pienso que, de constituirse el Fondo, también deberían participar en el Consejo entidades empresariales que no figuran en el proyecto: la Confederación de la Producción y del Comercio, la Sociedad Nacional de Minería, la Sociedad Nacional de Agricultura, y otras.

En tercer lugar, pienso que, aunque es útil la existencia de instituciones que se ocupen de proyectos de investigación y de elaborar y ejecutar programas de educación, información y asesoría a los consumidores, hoy más bien correspondería entregar tales atribuciones al SERNAC, que tiene precisamente por misión cumplir tales funciones.

En consecuencia, no apruebo la redacción de la norma. Y tampoco me parece correcta la idea de fondo, porque no es idónea para cumplir el fin perseguido. Por lo demás, de cumplirlo, se duplicarían instituciones, con un enorme costo, que terminará pagando el mismo

DISCUSIÓN SALA

consumidor.

Voto que no.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, se ha hecho presente que son muy buenos los híbridos y malas las rigideces y los formalismos.

El funcionamiento de las entidades estatales y la administración de los recursos públicos deben someterse a los formalismos que el legislador establece para asegurar a la ciudadanía que los aportes de los contribuyentes se administran bien. Si los formalismos resultan excesivos y las rigideces son burocráticas, competirá al legislador proponer su modificación.

Sin embargo, no es posible admitir la existencia de una entidad que administre fondos públicos como si fueran privados. Los particulares manejan sus recursos con libertad porque les son propios, y cada uno debe velar por lo que le pertenece. Pero los dineros públicos son de los contribuyentes, y por ello tienen que administrarse con restricciones.

El Fondo en cuestión se está creando para, en forma muy liberal --no se establecen reglas que constriñan--, contratar estudios que, según la ley en proyecto, debe contratar el Servicio Nacional del Consumidor. Hay contradicción entre las normas pertinentes.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor, presente en esta Sala, declaró que, para contratar estudios, cuenta con un exiguo presupuesto: 17 millones de pesos al año. Cabe preguntarse, entonces, de dónde va a sacar financiamiento el Fondo. Porque, si no se quiere asignar al SERNAC más recursos en el Presupuesto para este fin, no se ve por qué se van a entregar al Fondo que se procura crear.

Lo que procede, tal como aquí se ha dicho, es que al Servicio Nacional del Consumidor, ponderando los estudios que él proponga en las respectivas Comisiones de Presupuesto y para los cuales necesita financiamiento, se le asignen los recursos que requiera; pero que haya un sistema que dé a la ciudadanía garantía de que los dineros del Estado se administran bien.

Por esas consideraciones, voto en contra de la creación del Fondo.

El señor HORVATH.- Señor Presidente, en los últimos años el Congreso ha despachado una serie de leyes bastante importantes sobre creación de fondos similares al de esta iniciativa. Recuerdo, por ejemplo, el caso de la Ley General de Pesca y Acuicultura, que genera dos Fondos: el de Investigación Pesquera y el de Fomento para la Pesca Artesanal, con el objeto de garantizar la actividad y también la movilidad social. Ambos son administrados por consejos similares al que aquí se establece y están integrados por los agentes, entidades universitarias, académicas o de trabajadores, según sea el caso. La Ley de Bases del Medio Ambiente crea un fondo con propósitos similares.

Debe considerarse, además, que decisiones que en el pasado adoptaba el Estado hoy día son tomadas en forma conjunta por representantes estatales y diversos estamentos de cada actividad; es el caso de los Consejos Zonales y Regionales de Pesca.

DISCUSIÓN SALA

Por eso, creo que la proposición que nos ocupa merece ser analizada con mayor atención, de acuerdo al resultado que arroja el funcionamiento de los fondos existentes, al grado de compromiso de las personas y, en definitiva, al alivio del Estado.

Ahora, que los consumidores puedan generar sus propios estudios y postularse, a través de organizaciones, al Fondo en cuestión, nos parece altamente conveniente. La idea es que los consumidores no sean manejados ni tutelados por servicios públicos, sino que tengan capacidad para moverse y presentar proyectos por sí mismos.

Por tales consideraciones, creo que un Fondo de esta naturaleza es conveniente.

Voto que sí.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, por las razones que expuso claramente el Senador señor Horvath y porque la norma abre la posibilidad de que los consumidores se reúnan, se organicen y reclamen por sus derechos, voto que sí.

El señor RUIZ (don José).- Señor Presidente, el Fondo guarda una relación importante con el proyecto que estamos discutiendo. Es decir, estamos despachando un cuerpo legal cuya aplicación dependerá en buena medida del conocimiento que de él tengan los consumidores. Si no entregamos las herramientas para que éstos se informen debidamente y sepan cómo defenderse, tendremos por resultado una ley como tantas otras que salen del Congreso y que constituyen letra muerta al no poder aplicarse porque la gente ignora los derechos que ellas le otorgan. Numerosas disposiciones legales hoy día vigente no llegan a utilizarse porque no se las conoce.

Por lo tanto, la creación del Fondo, cuyo objeto es facilitar el conocimiento de los derechos que asistirán a cada cual y ayudar a defenderlos, me parece vital para que la ley en proyecto tenga realmente eficiencia.

Voto que sí. Y lamentaría que este artículo se perdiera.

El señor URENDA.- Señor Presidente, quiero aprovechar esta oportunidad para reafirmar el concepto, aquí señalado, de que jamás debe entenderse aprobada por unanimidad una norma evacuada por una Comisión, que modifica, altera o completa la labor de otra. Eso significaría, en este caso específico, dar a la Comisión de Hacienda primacía sobre el criterio de la Comisión técnica y de la propia Sala.

En cuanto a la disposición misma, que crea un Fondo con un nombre bastante curioso --"de Promoción del Consumidor", cuando más bien debería llamarse "de Información"--, luego de leer completo el texto, uno se da cuenta de que se le entregan exactamente las mismas facultades que se otorgan antes al Servicio Nacional del Consumidor, el cual, curiosamente, contaría con más recursos que el propio Fondo.

Si la idea es considerar la posibilidad de la participación de terceros, eso, tal como ya lo indicó el Honorable señor Thayer, resulta perfectamente posible sin necesidad de crear un fondo especial.

En definitiva, por estimar que el Fondo más bien produce

DISCUSIÓN SALA

complejidad al provocar una duplicidad de funciones, y porque, curiosamente, tendría menos recursos que el Servicio Nacional del Consumidor --o serían recursos que provendrían de este Servicio, que recibiría las mismas entradas que se consultan para el Fondo, más otras no consideradas--, voto en contra.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, como en esta votación no rigen los pareos, voto que no.

El señor BITAR.- Señor Presidente, sólo quiero contraargumentar, para el registro de Versión Taquigráfica de esta sesión, que el planteamiento sustentado aquí en orden a que el Fondo actuaría con criterio privado --en circunstancias de que claramente lo público debe ser público y lo privado, privado-- no se sostiene por ningún lado, ya que, obviamente, el sector público destina recursos, muchas veces sujetos a normas muy precisas, para créditos, subsidios o incentivos al sector privado.

En ese sentido, lo único que se está haciendo es establecer un fondo con recursos públicos para contratar estudios, tal como hay muchos otros. En primer lugar, quería despejar este punto.

De cualquier modo, si la Senadora señora Feliú ve con tanto interés el cuidado de los dineros públicos, le pediría que respaldara las iniciativas que espero que pronto envíe el Ejecutivo para, por ejemplo, eliminar el artículo 57 bis de la Ley sobre Impuesto a la Renta, que significa subsidiar a los accionistas en este país y que representa un caso obvio de uso inadecuado de los recursos públicos desde el punto de vista de los intereses nacionales.

Creo que el fundamento de la discusión --y por eso voy a votar a favor del establecimiento del Fondo-- es otro. No son los formalismos, sino si se fortalece a la sociedad civil, a los consumidores, a la capacidad de participación de los ciudadanos, o si los debilitamos e impedimos que se informen y que se hagan estudios. Ése es el fundamento de la discusión, y en tal sentido, estoy claramente por el fortalecimiento de la participación ciudadana en materia de consumidores --y en otras también-- a través de una adecuada información y de alentar su organización y la realización de estudios. Lo contrario son formalismos, es debilitar la participación ciudadana y la defensa del consumidor.

Por eso, voto a favor del artículo.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza el artículo 45 del segundo informe de la Comisión de Hacienda (22 votos contra 14)

Votaron por la negativa los señores Alessandri, Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Huerta, Lagos, Larraín, Larre, Martín, Mc-Intyre, Otero, Pérez, Piñera, Prat, Ríos, Romero, Sinclair, Thayer y Urenda.

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Calderón, Carrera, Díaz, Gazmuri, Hamilton, Hormazábal, Horvath, Lavandero, Núñez, Ominami, Ruiz (don José), Ruiz-Esquide y Zaldívar (don Andrés).

El señor DÍEZ (Presidente).- Consecuencialmente, por ser contradictorios con

DISCUSIÓN SALA

lo resuelto, quedan rechazados con la misma votación los artículos 46, 47 y 48, relativos a la reglamentación del Fondo.

Con ello, quedaría terminada la discusión del proyecto.

El señor GAZMURI.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, entiendo que ayer, cuando retiramos varias indicaciones con el acuerdo del señor Ministro, se planteó sin embargo la posibilidad de no retirar dos de ellas. Una, la 143, fue discutida y aprobada en la sesión de ayer. Y ahora quiero reponer el debate sobre la indicación número 154, renovada, relacionada con el artículo 32 del texto de la Comisión de Economía. Creo que su contenido, bastante razonable, se explica por sí solo. Se refiere al tema de los servicios.

Concretamente, la indicación tiene por objeto agregar, en el inciso segundo del artículo recién mencionado, lo siguiente:

"Si el tribunal estimare procedente el reclamo," (el reclamo de un servicio no realizado en los plazos que establece el resto del artículo) "dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. En uno y otro evento quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos."

Me parece que se trata de un agregado bastante razonable, que equilibra el texto estableciendo para los servicios lo mismo que se establece para los bienes en otro artículo del proyecto.

Por lo tanto, pido a la Sala discutir y votar la indicación 154, que según el acuerdo adoptado ayer no estaría retirada.

El señor DÍEZ (Presidente).- Sus Señorías han escuchado la petición del Honorable señor Gazmuri.

Tiene la palabra la Senadora señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la verdad es que ayer se planteó debatir una sola indicación y no dos. Sin embargo, yo no tengo ningún inconveniente en analizar aquélla a que se ha referido el Honorable señor Gazmuri, la cual, en todo caso, habría que votar.

La Comisión de Economía estudió la materia que ella toca, aunque en este momento no recuerdo la discusión sobre el particular.

Como lo he dicho muchas veces, la ley en proyecto pretende reglar en detalle las situaciones que se pueden presentar y, además, lo que deben hacer los tribunales frente a la petición de las partes. En este caso, la indicación establece que el tribunal debe disponer que se preste nuevamente un servicio, sin costo para el consumidor, o la devolución de lo pagado, quedando subsistente, en un caso y otro, la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios.

En mi opinión, el Senado debería rechazar este agregado, por no ajustarse a la estructura general del sistema de la ley del consumidor; quedaría dentro de las peticiones que es posible formular.

DISCUSIÓN SALA

En el proyecto, señor Presidente, se plantea un procedimiento de tramitación ante los juzgados de policía local simple y fácil, con características en las que tal vez no hemos puesto suficiente énfasis. En efecto, se puede recurrir a él sin abogado, es oral, con audiencias de contestación y prueba, y constituye, por así decirlo, un procedimiento sumarísimo para solucionar las controversias que se susciten en relación con la aplicación de la ley de los consumidores.

Por tal motivo, el agregado propuesto, que permite que se preste nuevamente el servicio o la devolución de lo pagado, al margen de la indemnización de perjuicios a futuro, no se ajusta ni al espíritu ni al sistema de la ley en sus normas procedimentales.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, ¿esto significa reabrir un debate que ya terminó? ¿Es necesaria la unanimidad de la Sala para ello?

El señor DÍEZ (Presidente).- Quiero preguntar a Secretaría qué ocurrió con esta indicación.

El señor EYZAGUIRRE (Secretario).- La indicación número 154, a juicio de esta Secretaría, quedó entre aquellas que fueron retiradas, de tal manera que, para poder considerarla, se requeriría la unanimidad de la Sala.

El señor ALESSANDRI.- Me opongo, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- No hay acuerdo.

Por lo tanto, no es posible tratar la indicación.

Quedaría, entonces, terminada la discusión particular del proyecto.

El señor OMINAMI.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Sí, señor Senador.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, sin perjuicio de que efectivamente concurrimos a un acuerdo destinado a simplificar la tramitación ya extremadamente compleja que había tenido este proyecto de ley, quiero dejar planteado un tema.

Hace pocos días, el país se conmovió con una tragedia. Me refiero al accidente del avión peruano en el cual perdieron la vida cuarenta jóvenes chilenos. En esta iniciativa se contemplan algunas normas relativas a la seguridad de los productos y de los servicios. Junto a otros señores Senadores, preocupados por esta situación, trabajamos en la elaboración de una indicación, la cual, de todas maneras, deseo plantear, para que, en el caso de haber unanimidad en la Sala, pueda considerarse en este proyecto. Ella apunta a lo siguiente: nos parece que, dada la situación señalada respecto de este ámbito, en donde la intensificación de la competencia pareciera indicar que ciertas normas básicas de seguridad no siempre se cumplen debidamente, resulta muy importante avanzar en el campo legislativo, en el sentido de que todos aquellos que vendan, en este caso un pasaje aéreo, se encuentren obligados a entregar una información básica respecto de la calidad del servicio que prestan. Se trataría de una información elemental, por ejemplo, atinente a la accidentabilidad y a la trayectoria que ha tenido la compañía que vende dicho pasaje.

DISCUSIÓN SALA

Tengo la impresión de que si existiera una norma de este tipo en nuestro país, de por sí sería altamente disuasiva para las compañías que no cumplen con la reglamentación básica. Más aún, perfectamente se podría lograr el objetivo de evitar, incluso, la pérdida de vidas humanas en forma tan trágica como ocurrió en Arequipa.

Por tal motivo, planteo el tema para ver la posibilidad de que en esta normativa se incorpore un artículo que establezca la obligatoriedad de proporcionar tal información, la cual, en relación con los pasajes aéreos, debería ser entregada por el organismo competente, en este caso la Dirección de Aeronáutica Civil, la que, para estos efectos, establecería el reglamento pertinente.

Si hubiera unanimidad de la Sala para acceder a mi solicitud -- fundada en la experiencia trágica que recientemente ha conocido el país, se estaría haciendo un aporte importante para evitar que este tipo de situaciones se sigan produciendo.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Señor Senador, la Mesa advierte que no hay acuerdo unánime de la Sala para incluir tal indicación en este proyecto, lo que no obsta, lógicamente, para que Su Señoría use su iniciativa.

Terminada la discusión del proyecto.

El señor OMINAMI.- Señor Presidente, lamento que no haya unanimidad en la Sala para considerar un tema que, personalmente, estimo de gran trascendencia y absolutamente evidente.

El señor BITAR.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, ¿existe en algún país tal obligación por parte de alguna línea aérea?

El señor DÍEZ (Presidente).- Hago presente a los señores Senadores que la discusión del proyecto se encuentra terminada y corresponde tratar la iniciativa que sigue en el orden de la tabla. Por ello, no quiero conceder la palabra, pues se trata de un asunto que está reglamentariamente terminado.

El señor BITAR.- Señor Presidente, no advertí si algún señor Senador se manifestó en contra de poder considerar lo propuesto por el Honorable señor Ominami, o, incluso, de tramitarlo de manera de permitir su discusión en Comisión Mixta.

El señor DÍEZ (Presidente).- Su Señoría puede tener la absoluta seguridad de que la Mesa se ha percatado de los señores Senadores que se opusieron.

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, "Parlamento" proviene de "parlar", vocablo que se relaciona con la "palabra". Por ello, solicito que, en próximas ocasiones, los no asentimientos se expresen por medio de ella y no por signos, pues no todos podemos percatarnos de éstos. La comunicación por signos todavía no se encuentra incorporada a nuestros métodos de trabajo legislativo.

El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Es una norma ...

El señor BITAR.- Señor Presidente, ¿podría saber qué señor Senador se expresa contrario a considerar la materia o se niega a dar unanimidad para que la indicación se introduzca en el proyecto en debate de modo que la

DISCUSIÓN SALA

materia sea zanjada en Comisión Mixta?

El señor ALESSANDRI.- Pido la palabra, señor Presidente.

La señora FELIÚ.- ¡Reglamentariamente no se puede, señor Presidente! Corresponde a la Mesa rechazar de plano tal propuesta.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, ya ha terminado el debate. ¿Por qué no pasamos al siguiente proyecto de la tabla?

El señor BITAR.- Señor Presidente, ¿conforme al Reglamento, tiene derecho un Senador a saber quién se opone a una propuesta?

El señor DÍEZ (Presidente).- La Honorable señora Feliú claramente ha manifestado que el artículo no puede ser tratado...

La señora FELIÚ.- ¡No puede ser tratado, señor Presidente, porque se está planteando debatir un tema ajeno al proyecto que nos ocupa y, además, porque el plazo para presentar indicaciones venció hace tres meses y no ahora!

El organismo competente sobre el tema de la información de los usuarios, en la ley vigente y en el proyecto en debate, es el Servicio Nacional del Consumidor.

El señor OMINAMI.- ¡Con la unanimidad de la Sala se podría hacer, señor Presidente!

La señora FELIÚ.- ¡Pero si no se requiere modificación de ley, señor Senador, sino que las autoridades cumplan sus funciones vigentes!

El señor OTERO.- Sigamos con la tabla, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Continuaremos con el siguiente proyecto en tabla.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

2.13. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen.

Oficio de aprobación de Proyecto, con modificaciones. Fecha 25 de marzo, 1996. Cuenta en Sesión 59, Legislatura 332, Cámara de Diputados.

N° 9604

Valparaíso, 25 de marzo de 1996.

Tengo a honra comunicar a V.E., que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley de esa H. Cámara relativo a los derechos de los consumidores, con las siguientes modificaciones:

Artículo 1°

Lo ha reemplazado por el siguiente:

"Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquéllas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento."

Artículo 2°

Ha sustituido el inciso segundo, por el siguiente:

"Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo."

Ha reemplazado, en el inciso tercero, la coma (,) que sigue al vocablo "respectivamente" por un punto final (.), eliminando la oración final que dice: "y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2°, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1.606, de 1976."

Ha agregado el siguiente inciso final:

"Las normas de esta 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."

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

**TITULO II
DISPOSICIONES GENERALES****Párrafo I****Los derechos del consumidor**

Ha numerado este Párrafo como 1° y ha intercalado, en su epígrafe, entre las expresiones "derechos" y "del consumidor", los vocablos "y deberes".

Artículo 3°

Ha intercalado, en el encabezamiento, entre las palabras "derechos" y "básicos", los vocablos "y deberes".

Ha sustituido, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha reemplazado, en la letra b), la palabra "acceso" por "derecho" y la frase "condición de contratación y otras características esenciales de los mismos." por "condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;".

Ha sustituido, en la letra c), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha suprimido, en la letra d), la conjunción "y"; ha colocado una coma (,) a continuación de la palabra "servicios"; ha sustituido el punto final (.), por un punto y coma (;), y ha agregado la frase "y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;".

Ha sustituido, en la letra e), el punto final (.), por una coma (,), y ha agregado la siguiente frase: "y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

Ha reemplazado, la letra f), por la siguiente:

"f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido."

Ha suprimido la letra g).

Artículo 4°

Ha intercalado entre las palabras "irrenunciables" y "por", el adverbio "anticipadamente".

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha agregado el siguiente Párrafo 2° y los siguientes artículos, nuevos:

"Párrafo 2"**De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores**

Artículo 5°.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 5°a.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo 5°b.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo 5°c.- El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo 5°d.- El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

Artículo 5°e.- Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quórum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo 5b, contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

Artículo 5°f.- Todos aquéllos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo 5°g.- El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

Artículo 5°h.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior."

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Artículo 5°

Ha pasado a ser artículo 6°, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y

e) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten."

Ha consultado el siguiente artículo 7°, nuevo:

"Artículo 7°.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan."

Párrafo II
Obligaciones del Proveedor

Ha numerado este Párrafo como 3°.

Artículo 6°

Ha pasado a ser artículo 8°.

Ha suprimido la coma (,), que sigue a la palabra "modalidades".

Artículo 7°

Lo ha rechazado.

Artículo 8°

Ha pasado a ser artículo 9°.

Ha reemplazado, el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 9°.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

Ha eliminado el inciso segundo.

Artículo 9°

Ha pasado a ser artículo 10.

Ha sustituido el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 10.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes."

Artículo 10

Lo ha rechazado.

Artículo 11

Lo ha reemplazado, por el siguiente:

"Artículo 11.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes."

Párrafo III**Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos**

Lo ha numerado como párrafo 4º, y ha agregado en su epígrafe, después de la palabra "contratos", los términos "de adhesión".

Artículo 12

Lo ha reemplazado, por el siguiente:

"Artículo 12.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales."

Artículo 13

Lo ha sustituido por el siguiente:

"Artículo 13.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales."

Párrafo IV
Responsabilidad por incumplimiento

Ha numerado este párrafo como 5°.

Artículo 16

Ha reemplazado, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido las letras b y c, por las siguientes:

"b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;"

Ha reemplazado, en la letra d), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido la letra e), por la siguiente:

"e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;".

Ha reemplazado la letra f), por la siguiente:

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;".

Ha reemplazado, en la letra g), la expresión "los que" por "la que".

Ha agregado el siguiente inciso final, nuevo:

"Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.".

Artículo 17

Ha reemplazado el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 17.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.".

Ha sustituido el inciso segundo, por el siguiente:

"Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.".

Ha intercalado como inciso tercero, el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 15 y 16 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello."

Ha reemplazado el inciso tercero, que ha pasado a ser cuarto, por el siguiente:

"En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días."

Ha agregado el siguiente inciso quinto nuevo:

"El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquél a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía."

Ha sustituido, en el inciso cuarto, que ha pasado a ser sexto, la expresión "podrá" por "deberá".

Ha suprimido el inciso quinto.

Ha consultado el siguiente inciso séptimo, nuevo:

"La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta."

Ha suprimido, en el inciso sexto que ha pasado a ser octavo, la frase final que dice "y no podrá intentarse sino respecto del vendedor" y la coma (,) que la precede.

El inciso séptimo ha pasado a ser inciso noveno, sin modificaciones.

Ha consultado como artículo 18, nuevo, el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"Artículo 18.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquéllos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable."

- - -

Artículo 18

Lo ha eliminado.

Artículo 19

Lo ha suprimido.

Artículo 20

Ha pasado a ser artículo 19, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 19.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

Artículo 21

Ha pasado a ser artículo 20.

Ha rechazado el inciso segundo.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha suprimido, en el inciso tercero, que ha pasado a ser inciso segundo, la expresión "información o"; ha sustituido la palabra "cualesquiera" por "cualquiera", la referencia "artículo 25" por "artículo 24"; el guarismo "500" por "200", y ha colocado en plural la expresión "tributaria".

Ha reemplazado, en el inciso cuarto, que ha pasado a ser tercero, la palabra "puede" por "podrá".

El inciso quinto ha pasado a ser inciso cuarto, sin modificaciones.

Artículo 22

Ha pasado a ser artículo 21.

Ha sustituido, en el inciso primero, el guarismo "300" por "150".

Ha intercalado, en el inciso segundo, entre las palabras "servicio" y "que" la preposición "de", y ha reemplazado la expresión final ", además, con presidio menor en su grado mínimo." por "con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales".

Ha agregado el siguiente inciso final:

"El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda."

Artículo 23

Ha pasado a ser artículo 22.

Ha sustituido, en el inciso primero, la frase "desde la recepción del producto o terminación del servicio" por "desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

Artículo 24

Ha pasado a ser artículo 23.

Ha acentuado el vocablo "aquel".

Título III

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

DISPOSICIONES ESPECIALES**Párrafo I****Información, publicidad y garantías contractuales**

Ha numerado este párrafo como 1° y ha reemplazado su epígrafe por el siguiente: "Información y publicidad".

Artículo 25

Ha pasado a ser artículo 24, sustituido por el siguiente:

"Artículo 24.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;

e) Las condiciones en que opera la garantía, y

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable."

Ha consultado el siguiente artículo 25, nuevo:

"Artículo 25.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendas o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales."

- - -

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Artículo 26

Ha agregado como incisos segundo y tercero, nuevos, los siguientes:

"El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios."

Ha sustituido, el inciso segundo, que ha pasado a ser cuarto, por el siguiente:

"Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios."

El inciso tercero ha pasado a ser inciso quinto, sin enmiendas.

Ha agregado el siguiente inciso sexto, nuevo:

"Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

Ha consultado el siguiente artículo 27, nuevo:

"Artículo 27.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades."

Artículo 27

Ha pasado a ser artículo 28, sustituido por el siguiente:

"Artículo 28.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida."

Artículo 28

Lo ha eliminado.

Artículo 29

Lo ha suprimido.

Artículo 30

Lo ha rechazado.

**Párrafo II
Promociones y ofertas**

Lo ha numerado como párrafo 2°.

Artículo 31

el siguiente:

Ha pasado a ser artículo 29, reemplazado por

"Artículo 29.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración."

Artículo 32

Lo ha suprimido.

Artículo 33

Lo ha eliminado.

Artículo 34

siguiente:

Ha pasado a ser artículo 30, sustituido por el

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"Artículo 30.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos."

Párrafo III
De las ventas a crédito

Lo ha numerado como 3° y ha reemplazado su epígrafe por el siguiente: "Del crédito al consumidor".

Artículo 35

Ha pasado a ser artículo 31.

Ha intercalado, en su encabezamiento, el vocablo "directo" entre las expresiones "conceda crédito" y "al consumidor".

Ha reemplazado, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido la letra b), por la siguiente:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;"

Ha sustituido, en la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

Ha reemplazado la letra d), por la siguiente:

"d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y".

Ha consultado la siguiente letra e), nueva:

"e) El sistema de calculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos."

Ha incorporado como inciso segundo, nuevo, el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).".

Artículo 36

Ha pasado a ser artículo 32. Ha suprimido el inciso segundo.

Ha intercalado como artículo 33, nuevo, el siguiente:

"Artículo 33.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.".

Capítulo IV**Normas especiales en materia de prestación de servicios**

Ha sustituido "Capítulo IV" por "Párrafo 4°".

Artículo 37

Ha pasado a ser artículo 34, sustituido por el siguiente:

"Artículo 34.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.".

Artículo 38

Ha pasado a ser artículo 35, sustituido por el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"Artículo 35.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva."

Artículo 39

Ha pasado a ser artículo 36, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 36.- Se entenderán abandonadas a favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo."

Artículo 40

Ha pasado a ser artículo 37, sustituido por el siguiente:

"Artículo 37.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."

Artículo 41

Lo ha rechazado.

Artículo 42

Lo ha suprimido.

Artículo 43

Lo ha eliminado.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Párrafo V**Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios****Artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49**

Ha suprimido el Párrafo completo y los artículos 44 al 49 que lo integran.

TITULO IV**DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Ha sustituido el epígrafe por el siguiente: "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley", y ha suprimido el Párrafo I, "Del avenimiento".

Artículos 50, 51 y 52

Los ha suprimido.

Párrafo II**Del procedimiento Judicial**

Ha eliminado este Párrafo y su epígrafe.

Artículos 53, 54 y 55

Los ha reemplazado por los siguientes artículos 38, 39, 40, 41, 42 y 43.

"Artículo 38.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el cien por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.

Artículo 39.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 40.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 41.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 43.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N°18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local."

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

**TITULO V
DE LOS ORGANISMOS REGULADORES**

Ha suprimido la denominación "DE LOS ORGANISMOS REGULADORES".

**Párrafo I
Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción****Artículo 56**

Ha eliminado el Párrafo I, su epígrafe y el artículo 56 que lo compone.

Párrafo II

Ha eliminado esta denominación.

Del Servicio Nacional Del Consumidor

Ha colocado en minúsculas la contracción "Del" que figura entre las palabras "Nacional" y "Consumidor".

Artículo 57

Ha pasado a ser artículo 44, sin enmiendas.

Artículos 58 y 59

Han sido refundidos como artículo 45, en los siguientes términos:

"Artículo 45.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.".

Artículo 60

Ha pasado a ser artículo 46, sin modificaciones.

Artículo 61

Lo ha suprimido.

Artículo 62

Ha pasado a ser artículo 47.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha agregado, en la letra a), una coma (,) a continuación de la palabra "incorporales"; ha colocado en mayúscula inicial el vocablo "ley", y ha reemplazado el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido, en las letras b) y c), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha rechazado las letras d) y e).

Ha intercalado, como letra d), nueva, la siguiente:

"d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;".

Ha intercalado, en letra f), que ha pasado a ser e), entre la expresión "provengan de" y el vocablo "entidades", las palabras "personas o"; ha reemplazado el punto final (.) por una coma (,) y ha agregado a continuación la conjunción "y".

La letra g) ha pasado a ser letra f), sin enmiendas.

TITULO VI FONDO DE PROMOCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículos 63, 64 y 65

Ha suprimido el Título VI, su denominación y los artículos 63, 64 y 65 que lo integran.

Ha consultado el siguiente Título Final con el siguiente artículo 48, nuevo:

"Título final

Artículo 48.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal."

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1°

Lo ha eliminado.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Artículo 2°

Ha pasado a ser artículo 1° transitorio.

Ha reemplazado la expresión "sesenta" por "noventa".

Artículo 3°

Ha pasado a ser artículo 2° transitorio.

Ha intercalado entre las expresiones "18.223," y "así como", la frase "con excepción de su artículo 13,".

Artículo 4°

Lo ha suprimido.

Hago presente a V.E. que el artículo 38 ha sido aprobado en el carácter de orgánico constitucional con el voto afirmativo, en la votación general, de 30 señores Senadores, de un total de 46 en ejercicio, y en la votación particular, con el voto conforme de 27 señores Senadores, de un total de 46 en ejercicio, dándose cumplimiento de esta forma a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución Política de la República.

Lo que comunico a V.E. en respuesta a su oficio N° 1294, de 20 de julio de 1993.

Acompaño los antecedentes respectivos.

Dios guarde a V.E.

SERGIO DIEZ URZUA
Presidente del Senado

RAFAEL EYZAGUIRRE ECHEVERRIA
Secretario del Senado

A S.E. el
Presidente de la Honorable Cámara de Diputados

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

3.1. Informe Comisión Economía.

Cámara de Diputados. Fecha 07 de mayo, 1996. Cuenta en Sesión 70, Legislatura 332.

10. Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recaído en las modificaciones aprobadas por el Honorable Senado al proyecto de ley que establece normas relativas a los derechos de los consumidores, (boletín N° 446.03.3)

"Honorable Cámara:

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informaros el proyecto de ley que establece normas relativas a los derechos de los consumidores, aprobado por el H. Senado y remitido a esta Corporación, en Tercer Trámite Constitucional.

Con fecha 2 de abril de 1996 la Cámara de Diputados acordó remitir a la Comisión el proyecto de ley referido, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 119 del reglamento, esto es, pronunciarse acerca del alcance de las modificaciones introducidas por el H. Senado y, si se estima pertinente, recomendar la aprobación o rechazo de las enmiendas propuestas.

Se deja constancia que a esta iniciativa legal, el Supremo Gobierno le hizo presente el trámite de urgencia, calificada de "simple", la cual vence el día 4 de mayo de 1996, en su plazo constitucional.

Asimismo, se hace presente que los siguientes artículos no fueron objeto de modificaciones por el H. Senado:

1.-Artículo 14. Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

2.- Artículo 15. El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

3.-Artículo 57. El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

4.-Artículo 60. El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extra judicial.

Para los fines a que haya lugar se hace presente que el artículo 38 ha sido aprobado por el H. Senado en el carácter de Orgánico Constitucional.

En el estudio del proyecto de ley referido, la Comisión contó con la colaboración permanente de los señores Francisco Fernández, Director del Servicio Nacional del Consumidor, y de don Luis Sánchez, abogado asesor del Ministerio de Economía y Fomento y Reconstrucción, quienes explicaron los alcances de las modificaciones introducidas por el H. Senado y el criterio del Ejecutivo frente a ellas.

La Comisión, luego de escuchar a los asesores del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción respecto de su posición frente a las modificaciones introducidas por el Senado y de un debate realizado al efecto, acordó por unanimidad pronunciarse sobre las siguientes modificaciones referidos a los artículos que se indican:

-2º; Párrafo II del Título II, referido a "De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores"; 5º (que pasa a ser 6º); 7º (nuevo); 9º (que pasa a ser 10); 11; 18; 28; 30; 33; 36; 42; 43; Párrafo V del Título III (artículos 44, 45, 46, 47, 48 Y 49); 53; 56 Y Tercero Transitorio.

En cuanto a las restantes modificaciones del Senado la Comisión, luego de analizarlas, acordó por unanimidad proponer a la H. Cámara que Se aprueben ya que ellas mejoran el texto aprobado en Primer Trámite Constitucional por ésta o simplemente son de mera redacción que no altera el fondo del artículo.

Artículo 2.

Este artículo regula el ámbito de aplicación de la ley. Se comprenden dentro de éste, los actos jurídicos denominados mixtos, es decir, aquellos que tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor.

Ahora bien, en el inciso segundo del artículo propuesto por la Cámara se incorporaron en estos actos jurídicos a los bienes inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público y a las prestaciones de servicios profesionales,

Se informó en la Comisión que estos últimos no se encuentran regulados en el Código de Comercio, por lo que al no mencionarlos, quedarían excluidos de las normas de la ley que busca la defensa de los consumidores.

El Senado, en virtud de la nueva redacción que le da al artículo 2, elimina a los actos jurídicos que nacen de la prestación de servicios profesionales.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Además, restringe el ámbito de aplicación que tendría esta ley, no debiendo olvidarse el carácter de norma supletoria que se le debe dar en todo momento, a ese texto legal.

La Comisión analizó ambos textos y se pronunció por mantener el texto propuesto por la Cámara para el artículo 2º, por mayoría de seis votos y una abstención en atención a que su redacción es más amplia y considera actividades que deben quedar regidas por esta ley.

Título II

Párrafo II

El Senado propone consultar un Párrafo II, nuevo, referido a las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.

La Cámara había aprobado un texto para el artículo 5º que entregaba a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos atribuciones precisas respecto de la defensa y promoción de los derechos de los consumidores.

A su vez, el Senado, respecto de este artículo 5º, limitó las atribuciones antes referidas.

La Comisión analizó detenidamente ambas disposiciones argumentándose por algunos señores Diputados el peligro que pudiese constituir el entregar atribuciones tan amplias a instituciones vecinales, las que por diversas razones pudieran formular denuncias contra proveedores establecidos, las que podrían convertirse en calumnias o difamaciones injustas e irresponsables.

En respuesta a la afirmación anterior, se expresó que tal peligro no es posible que se produzca dado que en el texto del artículo 5º, nuevo, propuesto por el Senado, se dispone que las organizaciones que se constituyan en defensa de los derechos de los consumidores se regirán por las normas de esta ley y por las del Título XXXIII del libro 1 del Código Civil, subsidiariamente, lo que resguarda en debida forma el proceder de las organizaciones que se constituyan para tal efecto.

Se informó, además, que se debe tener presente la legislación comparada de otros países, en especial de España y Argentina, los que disponen de este tipo de organizaciones y no han tenido problemas en su actividad, dado que gozan de una regulación bien precisa, similar a la que se propone para nuestro país.

Se estima que no es posible que se dé una situación de abuso por denuncias, dado lo reglamentado que está.

La Comisión estimó conveniente aprovechar próximas instancias reglamentarias para ahondar en la materia por lo que, por mayoría de votos, acordó proponer que se rechace la proposición del Senado, de consultar un párrafo 2º, nuevo, referido a la organización para la defensa de los derechos de los consumidores y mantener el texto propuesto por la Cámara para el artículo 5º, que pasa a ser 6º, rechazándose las modificaciones aprobadas por el Senado en este artículo.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 8º (que pasa a ser 9").

La Cámara aprobó este artículo que dispone que los proveedores de algún producto o mercadería no podrá negar la venta de un bien que hubiese ofrecido al público, O la prestación de un servicio.

Se agrega, además, en un inciso segundo, que tampoco podrán condicionar dicha venta o prestación de servicio a la adquisición de otro producto o a la contratación de otros servicios, salvo que así se haya ofrecido al público.

El Senado modificó el inciso primero agregando dos ideas nuevas. La primera, consiste en señalar que la negativa debe ser justificada para oponerse a la venta. La segunda, se refiere a aclarar que la venta de un bien o prestación de servicios debe estar comprendida en el giro de la empresa que ofrece el bien y acorde a las condiciones que hubiese sido ofrecido el mismo.

Se informó que el criterio que tuvo el Senado para modificar el inciso primero y suprimir el segundo es que la idea contenida en el último se considera en los artículos 6º y 12, letra b), referidos a los contratos de adhesión.

Se aclaró que el objetivo perseguido con la norma legal propuesta en este artículo es sancionar la arbitrariedad que podría producirse al imponer una condición previa para perfeccionar la venta o prestación del servicio. Se expresó en el debate habido al respecto que si el proveedor avisa previamente la condición, no existe engaño, por lo que se puede decir que una oferta puede ir condicionada, siempre que ésta sea informada al público y, asimismo, que la venta jamás puede apartarse de las condiciones en que se ofreció originalmente.

La Comisión acordó, por unanimidad, proponer a la Cámara que apruebe las dos modificaciones propuestas por el Senado al artículo 8º, rechazándose en consecuencia el texto original.

Artículo 9º. (que pasa a ser 10).

La Cámara aprobó este artículo, que regula el expendio de productos que contengan deficiencias, sean usados o refaccionados o en su fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas. Se dispone que el proveedor deberá informar al consumidor de estas características y se deberá dejar constancia de estas condiciones en los mismos artículos que se expendan.

El Senado aprobó este artículo, dando una redacción más genérica y no tan reglamentada como la de la Cámara.

La Comisión, luego de un análisis comparativo de ambas disposiciones, acordó por unanimidad, proponer que se apruebe el texto del inciso primero propuesto por el Senado para el artículo 9, manteniéndose igual el inciso segundo.

Artículo 11.

Este artículo, aprobado por la Cámara, faculta a los establecimientos comerciales para implementar sistemas de seguridad contra robo de las mercaderías que expendan, siempre que estos sistemas no atenten contra la

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

libertad e integridad de las personas que concurren a sus establecimientos ni se ofendan su dignidad o pudor en los procedimientos empleados para detectar posibles hunos de bienes.

Luego, se dispone que el establecimiento comercial que atente contra la norma antes referida, será sancionado con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

El Senado aprobó un texto para este artículo muy similar al de la Cámara, pero suprimió la sanción por infracción, dejando ésta a las normas generales de la legislación vigente sobre indemnización de perjuicios.

La Comisión realizó un detenido debate al respecto, en especial, en cuanto a los controles y medidas de seguridad que deben considerarse en los establecimientos comerciales y las precauciones que debieran tenerse presente para no menoscabar la dignidad y el pudor de una persona que pudiese verse afectada por un acto que no constituya la comisión de un delito, por lo cual el establecimiento se podría ver obligado al pago de una multa y a la indemnización al afectado.

Se hizo presente por algunos señores Diputados que al reglamentarse la norma en forma tan detallada podría convertirse en un elemento mal empleado por un consumidor que actúe de mala fe y exija reparación por algo que efectivamente no sucedió.

La Comisión evaluó ambas posiciones que pudiesen darse en la práctica, quedándose con el texto de la Cámara por ser más amplio y considerar una sanción por la infracción que se puede cometer por parte del personal del establecimiento comercial.

Por seis votos a favor y dos abstenciones, se acordó proponer a la Cámara que se rechace el texto propuesto por el Senado y se mantenga el de la Cámara.

Artículo 18

Se hace presente una situación de hecho producida en la discusión y aprobación de este proyecto de ley, en su Segundo Trámite Constitucional.

El Senado aprobó simultáneamente una disposición que consulta como artículo 18, nuevo, el mismo texto que a continuación propone eliminar y que la Cámara había aprobado como artículo 18.

Ambas disposiciones son idénticas y no existe diferencia alguna entre ellas, salvo que en el texto del artículo 18 aprobado por la Cámara se considera una coma (,) a continuación de la palabra "asimismo".

Frente a esta situación, la Comisión entiende que es un error de hecho y con el objeto de salvarla acordó proponer a la Corporación que se aprueben las proposiciones del Senado que consulta un artículo 18, nuevo, y el rechazo del artículo 18 de la Cámara.

Artículo 28.

La Cámara aprobó esta norma legal que dispone que la información que se consigne en las etiquetas y envases de productos en condiciones de ser

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

comercializados deberá ser susceptible de ser comprobada por el usuario y no deberá contener expresiones que induzcan a error o engaño del consumidor.

El alcance de este texto legal está referido al principio de la comprobabilidad del acerto publicitario. Se busca hacer recaer la carga de la prueba. en un juicio, en la persona o empresa que efectúe la actividad publicitaria, es decir, en la que ofrece el producto y destaca sus cualidades con publicidad.

El Senado propone suprimir este artículo.

La Comisión acordó por ocho votos a favor y una abstención recomendar que se apruebe el texto propuesto en el artículo 28 de la Cámara Y se rechace la proposición del Senado.

Artículo 30.

Esta disposición establece la posibilidad de identificar al anunciante mediante la información que debe entregar el medio de comunicación empleado para tal efecto, cuando se requiera para los efectos de dar inicio a una demanda judicial que emane por una publicidad engañosa.

Se señaló en la Comisión que esta norma es complementaria de las establecidas en los artículos 28 y 29.

El Senado propone rechazar este artículo.

La Comisión acordó por seis votos a favor y dos abstenciones recomendar que se mantenga el texto de este artículo.

Artículo 33.

Se dispone en este artículo que tanto los proveedores de bienes como los de servicios tienen obligación de respetar las condiciones que hubiesen establecido para promover ofertas dirigidas al público. Se agrega que el consumidor, a su vez, podrá exigir el cumplimiento forzado de estas bases o condiciones que se le hubiesen ofrecido.

Se informó en la Comisión, por parte de los asesores del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que esta es una materia que ha constituido un permanente reclamo a las autoridades del ramo.

El comercio establecido promociona ofertas o condiciones especiales de venta que con el correr del tiempo, por diversas circunstancias no se cumplen en su totalidad, lo que provoca molestias al público consumidor.

Se desea establecer en el texto legal, una norma que garantice esta situación y dé un respaldo al usuario para exigir el cumplimiento de las condiciones especiales.

El Senado propone eliminar este artículo.

La Comisión, por unanimidad, acordó proponer que se mantenga el texto de este artículo.

Artículo 36.

Este artículo señala que en el evento de una venta a plazo, los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo que se pactase lo contrario.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Luego, agrega que no puede aplicarse en estas operaciones lo dispuesto en el artículo 9º de la ley Nº 18.010.

Para una mejor claridad de la materia, se incluye a continuación, la disposición legal referida.

"Artículo 9º. Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación. En ningún caso la capitalización podrá hacerse por periodos inferiores a treinta días.

Los intereses capitalizados con infracción de lo dispuesto en el inciso anterior se consideran interés para todos los efectos legales y especialmente para la aplicación del artículo precedente.

Los intereses correspondientes a una operación vencida que no hubiesen sido pagados se incorporarán a ella, a menos que se establezca expresamente lo contrario".

Esta materia fue de lata discusión en la Comisión, tanto en la discusión en general como en particular, y en los dos trámites reglamentarios.

Se regula en el texto legal transcrito la figura del anatocismo, que consiste en que los intereses devengados en un crédito y no pagados al acreedor se capitalizan y devengan, a su vez, intereses, es decir, se producen intereses sobre intereses devengados.

Se hace presente que la legislación vigente permite pactar intereses de intereses en la actividad comercial.

En su oportunidad la Comisión estimó inconveniente que los créditos originados en esta clase de operaciones comerciales de consumo quedasen afectas a los efectos del anatocismo dadas las características de los mismos.

El Senado propone aprobar el inciso primero de este artículo, pero rechaza el segundo referido a la materia comentada.

La Comisión acordó, por mayoría de votos, proponer que se rechace la proposición del

Senado y se mantenga el inciso segundo del artículo 36.

Artículo 42.

Esta disposición permite que el consumidor, al solicitar un presupuesto con motivo del arreglo o reparación de un bien, pueda detectar las diferencias de precios o valores cobrados por concepto de repuestos, mano de obra, traslado u otros que se consignen en el presupuesto.

Se informó a la Comisión por parte de los asesores del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que esta situación es permanentemente reclamada por los usuarios, alegando diferencias de valores en un producto adquirido en el "mesón" del negocio a los que se cobran en el mismo comercio, pero incluida la reparación del bien. Se desea que al exigir el desglose en los presupuestos de cada ítem que lo compone, se dé una señal de confianza al usuario de que el servicio que se le entrega fija de antemano las reglas.

El Senado propone eliminar este artículo.

La Comisión, por mayoría de votos, acordó proponer que se mantenga el artículo 42, con la redacción propuesta por la Cámara.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 43.

El presente artículo, aprobado por la Cámara en el primer trámite constitucional, se vincula con el artículo 2, relativo al ámbito de aplicación del proyecto de ley.

Este texto sanciona las infracciones que pudiesen cometer los proveedores de servicios, respecto de la calidad del mismo y de los cobros que efectúen por concepto de tarifas. Se señala expresamente que esta sanción es sin perjuicio de aquellas que contemplen normas legales especiales referidas a servicios sanitarios, de transpone, de telefonía y otros.

Se informó en la Comisión que la diferencia entre ambas disposiciones es que éstas se interponen ante el juez de policía local competente y, en cambio, los recursos considerados en leyes especiales son de carácter administrativo, interpuestos ante el mismo servicio, sin perjuicio de los recursos superiores o de apelación ante los tribunales de justicia.

Se busca aplicar el principio de especialidad, debiendo dirigirse la reclamación ante el organismo fiscalizador de la empresa o servicio cuya resolución o medida se pretende impugnar.

La Comisión acordó, por mayoría de votos, proponer a la Cámara que se mantenga el texto de este artículo 43.

Párrafo V.**Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios.****Artículos 44 a 49.**

Estos seis artículos que comprenden el Párrafo V reglamentan la calidad y seguridad que deben tener los bienes y servicios que se ofrezcan al usuario. Se pretende disminuir al máximo el posible peligro que pudiese significar colocar un producto en el mercado que atente contra la salud o seguridad del consumidor.

Ahora bien, el Senado propone suprimir el Párrafo completo y sus artículos, aduciendo que existen normas legales vigentes que legislan sobre la misma materia como ser, por ejemplo, aquellas contempladas en el Código Sanitario, y otras.

Se argumentó en el debate habido en la Comisión que estas disposiciones son necesarias ya que reemplazan la responsabilidad subjetiva, norma tradicional en nuestra legislación, por una responsabilidad objetiva, bastando sólo probar la peligrosidad o toxicidad de un producto o servicio para que el proveedor responda del daño causado sin necesidad de tener que probar que existió culpa o dolo. Se consagra en este texto el mecanismo de responsabilidades en la relación de consumo, ya que comprobada la peligrosidad de un producto o servicio, en niveles nocivos para la salud, los daños que de su consumo provengan serán de cargo; solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Finalmente, se estima que, al existir esta norma se producirá un mayor cuidado de parte del distribuidor de vigilar que los productos que expende

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

estén libres de peligrosidad. Además, lo drástico de la norma legal se aminora con la existencia de seguros contratados por los distribuidores, que derivan el riesgo, previendo conflictos, todo lo cual redundará en beneficio del consumidor. La Comisión, por simple mayoría de votos, acordó proponer a la Cámara que se mantenga el Párrafo V con sus seis artículos.

Artículo 53.

La Cámara aprobó un texto, para el artículo 53. El Senado propone reemplazarlo' por otro, signándolo como artículo 38.

En esta nueva proposición, se considera un inciso tercero, que señala que las infracciones a la presente ley, que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo referido a los montos cobrados en exceso como a formas materiales contrarias a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas.

La Comisión analizó el tema del procedimiento prejudicial para el cobro de deudas nacidas del comercio detallista.

Se planteó por algunos señores Diputados que, conforme al texto propuesto por el Senado, éste no contemplaría este tipo de procedimiento y sólo se aplicaría para el judicial, lo que crearía una situación bastante conflictiva en el sistema judicial.

Otros señores Diputados se manifestaron contrarios a esta posición y afirmaron que sí se reconoce en el texto del artículo la posibilidad de iniciar la cobranza extra judicial en esta clase de operaciones. Se agregó que en este proyecto de ley sólo se sancionan conductas con normas pecuniarias y no penal.

La Comisión acordó, por mayoría de votos, proponer a la Cámara que se apruebe el texto propuesto para el artículo 53 y se rechace la proposición del Senado que sugiere reemplazarlo por otro.

Artículo 56.

Este artículo señala las atribuciones de que dispondría el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción para dar cumplimiento a las disposiciones de la presente ley. En general, ellas se refieren a la dictación de normas sobre rotulación de productos, exhibición, información, publicidad de precios de productos y servicios, entrega al consumidor de instrucciones escritas sobre uso y conservación de productos y otros que van en resguardo del consumidor y que deben ser dictadas con respaldo legal por parte de un servicio del Estado, que tenga carácter de organismo regulador.

El Senado propone eliminar el Párrafo I del Título V que lo compone el artículo 56.

La Comisión se manifestó partidaria de mantener esta disposición ya que ella permite que se produzca una uniformidad en materia de rotulación de

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

productos lo que, a su vez, cumple con las normas de la Organización Mundial del Comercio (OMC) que propicia que los países que la integran busquen una similitud en la materia.

Por lo anterior, se acordó por simple mayoría proponer a la Cámara que se mantenga el presente artículo.

Artículo Tercero Transitorio.

La Cámara aprobó la derogación de la ley N°18.223 como también cualquier otro texto legal contrario a lo preceptuado en esta ley.

El Senado aceptó el criterio de la Cámara pero exceptuó de entre las derogaciones lo dispuesto en el artículo 13 de la ley N° 18.223.

Se produjo un debate en la Comisión a raíz de este texto, señalándose la conveniencia de revisar posible normas que se contienen en la ley N° 18.223, sobre protección al consumidor y que no se incorporaron en el presente proyecto de ley, como ser el artículo 5°, relativo al servicio de posventa U otras que por razones no conocidas, no se mantienen en vigencia y son necesarias para una buena aplicación de la misma.

Frente a este criterio, la Comisión acordó rechazar la modificación del Senado y proponer que se mantenga el texto del artículo 3° transitorio propuesto por la Cámara con el propósito de proceder a una mejor revisión en un próximo trámite de la legislación vigente y la que se viene proponiendo.

En consecuencia, vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo os propone que en este tercer trámite constitucional adoptéis los siguientes acuerdos:

A. Que se aprueben las siguientes modificaciones Introducidas por el Senado a los artículos que se indican:

Artículo 1°,

Lo ha reemplazado por el siguiente:

"Artículo 1°,- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.
2. Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa,
3. información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

4. Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5, Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivado a su adquisición.

6. Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7. Promociones, las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquéllas que consistan en una simple rebaja de precio.

8. Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento."

Título II Disposiciones Generales Párrafo I Los derechos del consumidor

Ha numerado este Párrafo como 10 y ha intercalado, en su epígrafe, entre las expresiones "derechos" y "del consumidor", los vocablos "y deberes"

Artículo 3º.

Ha intercalado, en el encabezamiento, entre las palabras "derechos" y "básicos", los vocablos "y deberes".

Ha sustituido, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha reemplazado, en la letra b), la palabra "acceso" por "derecho" y la frase "condición de contratación y otras características esenciales de los mismos." por "condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;".

Ha sustituido, en la letra c), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha suprimido, en la letra d), la conjunción "y"; ha colocado una coma (,) a continuación de la palabra "servicios"; ha sustituido el punto final (.), por un punto y coma (;), y ha agregado la frase "y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;".

Ha sustituido, en la letra e), el punto final (.), por una coma (,), y ha agregado la siguiente frase: "y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

Ha reemplazado, la letra f), por la siguiente:

"f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido."

Ha suprimido la letra g).

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 4°.

Ha intercalado entre las palabras "irrenunciables" y "por", el adverbio "anticipadamente".

Párrafo II

Obligaciones del Proveedor.

Ha numerado este Párrafo como III

Artículo 6°.

Ha pasado a ser artículo 8°.

Ha suprimido la coma (,), que sigue a la palabra "modalidades".

Artículo 7°.

Lo ha rechazado.

Artículo 8°.

Ha pasado a ser artículo 9°.

Ha reemplazado, el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 9°. Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.". Ha eliminado el inciso segundo.

Artículo 9°.

Ha pasado a ser artículo 10.

Ha sustituido el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 10. Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

Artículo 10.

Lo ha rechazado.

Párrafo III

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos

Lo ha enumerado como párrafo 4°, y ha agregado en su epígrafe, después de la palabra "contratos", los términos "de adhesión".

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 12.

Lo ha reemplazado, por el siguiente:

"Artículo 12. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente sin ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplan;
- b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;
- c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;
- d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor,
- e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y
- f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente, Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.",

Artículo 13.

Lo ha sustituido por el siguiente:

"Artículo 13. Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales."

Párrafo IV Responsabilidad por incumplimiento

Ha numerado este párrafo como 5º.

Artículo 16.

Ha reemplazado, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido las letras b) Y c), por las siguientes:

"b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;"

Ha reemplazado, en la letra d), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido la letra e), por la siguiente:

"e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

Ha reemplazado la letra f), por la siguiente:

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine:"

Ha reemplazado, en la letra g), la expresión "los que" por "la que".

Ha agregado el siguiente inciso final, nuevo:

"Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras, Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye."

Artículo 17.

Ha reemplazado el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 17,- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste uno se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor."

Ha sustituido el inciso segundo, por el siguiente:

"Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor."

Ha intercalado como inciso tercero, el siguiente:

"El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 15 y 16 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello."

Ha reemplazado el inciso tercero, que ha pasado a ser cuarto, por el siguiente:

"En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días."

Ha agregado el siguiente inciso quinto nuevo,

"El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquél a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía."

Ha sustituido, en el inciso cuarto, que ha pasado a ser sexto, la expresión "podrá" por "deberá".

Ha suprimido el inciso quinto.

Ha consultado el siguiente inciso séptimo, nuevo:

"La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta."

Ha suprimido, en el inciso sexto que ha pasado a ser octavo, la frase final que dice "y no podrá intentarse sino respecto del vendedor" y la coma (,) que la precede.

El inciso séptimo ha pasado a ser inciso noveno, sin modificaciones.

Artículo 18.

Ha consultado como artículo 18, nuevo, el siguiente:

"Artículo 18. Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidos o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquéllos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán series

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable."

Elimina el texto de la Cámara.

-0

Artículo 19.

Lo ha suprimido.

Artículo 20.

Ha pasado a ser artículo 19, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 19.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

Artículo 21.

Ha pasado a ser artículo 20.

Ha rechazado el inciso segundo.

Ha suprimido, en el inciso tercero, que ha pasado a ser inciso segundo, la expresión

"información o"; ha sustituido la palabra "cualesquiera" por "cualquiera", la referencia "artículo 25" por "artículo 24"; el guarismo "500" por "200", Y ha colocado en plural la expresión "tributaria".

Ha reemplazado, en el inciso cuarto, que ha pasado a ser tercero, la palabra "puede" por "podrá".

El inciso quinto ha pasado a ser inciso cuarto, sin modificaciones.

Artículo 22.

Ha pasado a ser artículo 21.

Ha sustituido, en el inciso primero, el guarismo "300" por "ISO".

Ha intercalado, en el inciso segundo, entre las palabras "servicio" y "que" la preposición

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"de", y ha reemplazado la expresión final ", además, con presidio menor en su grado mínimo." por "con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.". Ha agregado el siguiente inciso final:

"El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.".

Artículo 23.

Ha pasado a ser artículo 22.

Ha sustituido, en el inciso primero, la frase "desde la recepción del producto o terminación del servicio" por "desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

Artículo 24.

Ha pasado a ser artículo 23.

Ha acentuado el vocablo "aquel".

Título III Disposiciones Especiales

Párrafo I

Información, publicidad y garantías contractuales

Ha numerado este párrafo como 1º y ha reemplazado su epígrafe por el siguiente: "Información y publicidad",

Artículo 25.

Ha pasado a ser artículo 24, sustituido por el siguiente:

"Artículo 24. Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;
- b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;
- d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;
- e) Las condiciones en que opera la garantía, y
- f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.".

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Ha consultado el siguiente artículo 25, nuevo:

"Artículo 25. El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.",

Artículo 26.

Ha agregado como incisos segundo y tercero, nuevos, los siguientes.

"El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.". Ha sustituido, el inciso segundo, que ha pasado a ser cuarto, por el siguiente:

"Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios."

El inciso tercero ha pasado a ser inciso quinto, sin enmiendas.

Ha agregado el siguiente inciso sexto, nuevo:

"Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

Ha consultado el siguiente artículo 27, nuevo:

"Artículo 27.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal Competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.",

Artículo 27.

Ha pasado a ser artículo 28, sustituido por el siguiente:

"Artículo 28. La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida."

Artículo 29.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Lo ha suprimido.

Párrafo II

Promociones y ofertas

Lo ha numerado como párrafo 2º.

Artículo 31.

Ha pasado a ser artículo 29, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 29. En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y él tiempo o plazo de su duración."

Artículo 32.

Lo ha suprimido.

Artículo 34.

Ha pasado a ser artículo 30, sustituido por el siguiente:

"Artículo 30. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos."

Párrafo III

De las ventas a crédito

Lo ha numerado como 3º y ha reemplazado su epígrafe por el siguiente: "Del crédito al consumidor".

Artículo 35.

Ha pasado a ser artículo 31.

Ha intercalado, en su encabezamiento, el vocablo "directo" entre las expresiones "conceda crédito" y "al consumidor".

Ha reemplazado, en la letra a), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido la letra b), por la siguiente:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento la que deberá quedar señalada en forma explícita;"

Ha sustituido, en la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

Ha reemplazado la letra d), por la siguiente:

"d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y".

Ha consultado la siguiente letra e), nueva:

"e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos." Ha incorporado como inciso segundo, nuevo, el siguiente:

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).".

Ha intercalado como artículo 33, nuevo, el siguiente:

"Artículo 33. Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley Nº 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.".

Capítulo IV

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Ha sustituido "Capítulo IV" por "Párrafo 4°".

Artículo 37.

Ha pasado a ser artículo 34, sustituido por el siguiente:

"Artículo 34. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado".

Artículo 38.

Ha pasado a ser artículo 35, sustituido por el siguiente:

"Artículo 35. El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.".

Artículo 39.

Ha pasado a ser artículo 36, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 36, Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.".

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 40.

Ha pasado a ser artículo 37, sustituido por el siguiente:

"Artículo 37, El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables,"

Artículo 41.

Lo ha rechazado.

Título IV

De la solución de controversias

Ha sustituido el epígrafe por el siguiente: "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley", y ha suprimido el Párrafo I "Del avenimiento",

Artículos 50, 51 Y 52. Los ha suprimido.

Párrafo II

Del procedimiento Judicial

Ha eliminado este Párrafo y su epígrafe.

Artículos 54 Y 55.

Los ha reemplazado por los siguientes artículos 39, 40, 41, 42 Y 43.

Artículo 39. La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 40. Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal debe ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 41. Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 42. El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 43. En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local."

Párrafo II

Ha eliminado esta denominación.

Del Servicio Nacional Del Consumidor

Ha colocado en minúsculas la contracción "Del" que figura entre las palabras "Nacional" y "Consumidor".

Artículo 57.

Ha pasado a ser artículo 44, sin enmiendas.

Artículos 58 Y 59.

Han sido refundidos como artículo 45, en los siguientes términos:

"Artículo 45. El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede 'ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público."

Artículo 60.

Ha pasado a ser artículo 46, sin modificaciones.

Artículo 61.

Lo ha suprimido.

Artículo 62.

Ha pasado a ser artículo 47.

Ha agregado, en la letra a), una coma (,) a continuación de la palabra "incorporales"; ha colocado en mayúscula inicial el vocablo "ley", y ha reemplazado el punto final C.) por un punto y coma (;).

Ha sustituido, en las letras b) Y c), el punto final (.) por un punto y coma (;).

Ha rechazado las letras d) y e). Ha intercalado, como letra d), nueva, la siguiente:

"d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;"

Ha intercalado, en letra f), que ha pasado a ser e), entre la expresión "provengan de" y el vocablo "entidades", las palabras "personas o"; ha reemplazado el punto final (.) por una coma (,) y ha agregado a continuación la conjunción "y".

La letra g) ha pasado a ser letra f), sin enmiendas.

Título VI

Fondo de promoción del consumidor

Artículos 63, 64 Y 65.

Ha suprimido el Título VI, su denominación y los artículos 63, 64 Y 65 que lo integran.

Ha consultado el siguiente Título Final con el siguiente artículo 48, nuevo:

"Título final.

Artículo 48.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal,".

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Disposiciones Transitorias. Artículo 1°.
Lo ha eliminado.

Artículo 2°.

Ha pasado a ser artículo 1° transitorio.
Ha reemplazado la expresión "sesenta" por "noventa".

Artículo 4°,

Lo ha suprimido.

B, Que se rechacen las modificaciones correspondientes a los artículos que se mencionan, manteniéndose lo propuesto por la Cámara:

1.-Artículo 2° Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente, y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2°, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley 1.606, de 1976.

2.-Artículo 5°. Corresponde a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, con personalidad jurídica vigente, en el ámbito de su respectiva jurisdicción territorial y respecto de los consumidores, lo siguiente:

Asesorados ante las autoridades administrativas; representados colectivamente ante entidades, organismos privados, proveedores de bienes y/o prestadores de servicios; estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de sus derechos; informarlos y capacitarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información para un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; realizar y apoyar investigaciones en el área del consumo.

3.-Artículo 11. Los establecimientos comerciales o de servicios podrán establecer sistemas de seguridad o registro, siempre que no atenten contra la libertad o integridad de las personas o que ofendan su dignidad o pudor. En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

las autoridades competentes. La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo 21, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los desafíos Y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

4.-Artículo 28. La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

5.- Artículo 30. El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente identificado, del Servicio Nacional de! Consumidor o del tribunal competente, en su caso.

6.- Artículo 33. Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubiere informado al público.

En caso de incumplimiento a 10 dispuesto en el inciso anterior el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado.

7.-Artículo 36. Los intereses se aplicación solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

En todo caso, no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9° de la ley N° 18.010.

8.- Artículo 42. Los proveedores de servicios tendrán la obligación de consignar en la respectiva boleta o factura por los trabajos efectuados las partes, repuestos y materiales empleados, el precio de cada uno y el valor de la mano de obra, así como la garantía que se haya otorgado.

9.-Artículo 43. En caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio y sobre tarificación, en su caso, el consumidor tendrá derecho a ejercitar las acciones que contempla esta normativa, sin perjuicio de las que le conceda la que se aplica a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y de distribución de energía eléctrica y de gas.

Párrafo V

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

10.- Artículo 44. Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, salvo los que usual o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, este párrafo se aplicará en lo que no se oponga a disposiciones especiales que regulen a determinados bienes o servicios que se ofrezcan en el mercado.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

11.- Artículo 45. El proveedor de bienes deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios deberán adaptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.

Las obligaciones establecidas en los incisos anteriores solo serán exigibles cuando la peligrosidad sea notoria, derive de la propia naturaleza del producto o servicio, o baya sido definida por autoridad competente.

12.- Artículo 46. Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento del Servicio Nacional del Consumidor. Este, por su parte, tras ponderar las circunstancias, deberá poner dicha situación en conocimiento de la respectiva autoridad competente. La autoridad competente, si la hubiere, o el Servicio Nacional del Consumidor en su caso, impondrá al público de tales peligros o riesgos a la mayor brevedad, sin perjuicio de su facultad para obligar a quienes provean el respectivo producto o servicio a que difundan esta información en los mismos términos utilizados en su promoción u oferta al público.

13.- Artículo 47. Comprobada la peligrosidad de un servicio o producto o la toxicidad de este último, en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

14.- Artículo 48. En el supuesto contemplado en el artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

15.- Artículo 49. El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

16.- Artículo 53. De las contravenciones o infracciones y de las acciones contempladas en esta ley, conocerá el Juez de Policía Local de la comuna en que se hubiere cometido la infracción O dado inicio a su ejecución.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Título V

De Los Organismos Reguladores

Párrafo 1

Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

17.- Artículo 56. El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción estará facultado para: a) Dictar normas en materia de rotulación de productos.

b) Reglamentar la exhibición, información y publicidad de precios de productos y servicios. c) Normar la obligación del proveedor de proporcionar al consumidor instrucciones escritas sobre el uso y conservación de sus productos e información sobre los riesgos que implique su utilización, sin perjuicio de las facultades que las normas vigentes le dan a otros organismos.

d) Fijar normas y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento de las garantías que el fabricante o proveedor ofrece para sus productos o servicios.

Para ejercer las facultades señaladas el Ministerio requerirá al Servicio Nacional del Consumidor o a otro organismo competente, los informes y proposiciones que estime convenientes.

Disposiciones Transitorias

18.- Artículo 30. Derógase la ley Nº 18.223, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Se designó, por mayoría de votos Diputado Informante, al señor Carlos Dupré.

Sala de la Comisión, a 16 de abril de 1996.

Acordado en sesiones de fechas 2, 9 Y 16 de abril de 1996, con la asistencia de los diputados señores Orpis (Presidente), Alvarado. Dupré. Hernández. León. Morales. Pérez Lobos. Pérez Opazo, Turna, Vargas y Villouta.

(Fdo.) LUIS PINTO LEIGHTON, Secretario de la Comisión

DISCUSIÓN SALA

3.2. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 332, Sesión 70. Fecha 07 de mayo, 1996. Discusión única. Queda pendiente.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Tercer trámite constitucional.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Corresponde tratar, en tercer trámite constitucional, el proyecto relativo a los derechos de los consumidores.

Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Reconstrucción es el señor Dupré.

Antecedentes:

-Informe de la Comisión de Economía, recaído en las modificaciones del Senado (boletín N° 446-03). Documentos de la Cuenta N° 10.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- El señor Ministro, don Álvaro García, me ha pedido que solicite la unanimidad para que ingresen a la Sala los señores Luis Sánchez Castellón y Francisco Fernández.

¿Habría acuerdo?

-Acordado.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, con fecha 2 de abril de 1996, la Cámara de Diputados acordó remitir a la Comisión el proyecto de ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 119 del Reglamento.

Cabe dejar constancia de que el Supremo Gobierno calificó su urgencia de "simple", cuyo plazo constitucional venció el 4 de mayo de 1996.

Los siguientes artículos no fueron objeto de modificaciones por el Senado.

Artículo 14. Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15. El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 57. El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de

DISCUSIÓN SALA

Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 60. El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

La Comisión, luego de debatir en torno a la materia, acordó por unanimidad pronunciarse sobre las siguientes modificaciones referidas a los artículos que se indican.

En el párrafo II del título II, referido a "De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores", al 5º, que pasa a ser 6º; al 7º, nuevo; al 9º, que pasa a ser 10º; al 11, 18, 28, 30, 33, 36, 42, 43; párrafo V del título III, a los artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49; al 53, 56 y tercero transitorio.

En cuanto a las modificaciones restantes, luego de analizarlas, la Comisión acordó por unanimidad proponer a la Cámara que se aprueben, ya que ellas mejoran el texto aprobado en el primer trámite constitucional o son, en muchos de los casos, simplemente de mera redacción y no alteran el fondo.

Quiero recordar algunos de los aspectos más importantes.

En el artículo 2 se regula el ámbito de aplicación de la ley. Se comprenden dentro de esto los actos jurídicos denominados mixtos, es decir, aquéllos que tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor.

En el inciso segundo del artículo propuesto por la Cámara se incorporaron en estos actos jurídicos a los bienes inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de vivienda para la venta al público y a las prestaciones de servicios profesionales.

Se informó en la Comisión que estos últimos no se encuentran regulados en el Código del Comercio, por lo que, al no mencionarlos, quedarían excluidos de las normas de la ley que busca la defensa y derechos de los consumidores.

El Senado, en virtud de la nueva redacción que le da al artículo 2º, elimina a los actos jurídicos que nacen de la prestación de servicios profesionales.

Además, restringe el ámbito de aplicación que tendría esta ley, no debiendo olvidarse el carácter de norma supletoria que se debe dar en todo momento a ese texto legal.

La Comisión analizó ambos textos y se pronunció por mantener el propuesto por la Cámara para el artículo 2º, por mayoría de seis votos y una abstención, en atención a que su redacción es más amplia y considera actividades que deben quedar regidas por esta ley.

En el caso del título II, el Senado propone consultar un párrafo II, nuevo, referido a organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.

La Cámara había aprobado que este método de participación se hiciera por la vía de las uniones comunales de juntas de vecinos.

La Comisión analizó esta situación y, en votación dividida, estimó mantener el criterio de la Cámara en relación al tema pertinente, rechazando las modificaciones aprobadas por el Senado.

El artículo 8º de la Cámara, que pasa a ser 9º, dispone que los

DISCUSIÓN SALA

proveedores de algún producto o mercadería no podrán negar la venta de un bien que hubiesen ofrecido al público o la prestación de un servicio. Se agrega, además, en un inciso segundo, que tampoco podrán condicionar dicha venta o prestación de servicio a la adquisición de otro producto o a la contratación de otros servicios, salvo que así se haya ofrecido al público.

El Senado modificó el inciso primero, agregando dos ideas nuevas. La primera consiste en señalar que la negativa de venta debe ser justificada. La segunda se refiere a aclarar que la venta de un bien o prestación de servicio debe estar comprendida en el giro de la empresa que ofrece el bien y acorde con las condiciones en que hubiese sido ofrecido el mismo.

Se aclaró que el objetivo perseguido en la norma legal propuesta en este artículo es sancionar la arbitrariedad que podría producirse al imponer una condición previa para perfeccionar la venta o prestación del servicio. Se expresó en el debate que si el proveedor avisa previamente la condición, no existe engaño, por lo que se puede decir que una oferta puede ir condicionada, siempre que ésta sea informada al público y, asimismo, que la venta jamás pueda apartarse de las condiciones en que se ofreció originalmente.

La Comisión acordó, por unanimidad, proponer a la Cámara que se aprueben las dos modificaciones propuestas por el Senado al artículo 8º, rechazándose, en consecuencia, el texto original.

El artículo 9º de la Cámara, que pasa a ser 10, regula el expendio de productos que contengan deficiencias, sean usados o refaccionados o en su fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas. Se dispone que el proveedor deberá informar al consumidor de estas características y se deberá dejar constancia de estas condiciones en los mismos artículos que se expendan.

El Senado aprobó este artículo, dándole una redacción más genérica y no tan reglamentada como la de la Cámara.

La Comisión acordó, por unanimidad, proponer que se apruebe el texto del inciso primero propuesto por el Senado para el artículo 9º, manteniéndose igual el inciso segundo que había aprobado la Cámara.

El artículo 11 de la Cámara faculta a los establecimientos comerciales para implementar sistemas de seguridad contra robo de mercaderías que expendan, siempre que estos sistemas no atenten contra la libertad e integridad de las personas que concurren a sus establecimientos ni se ofenda su dignidad o pudor en los procedimientos empleados para detectar posibles hurtos de bienes.

Se dispone, además, que el establecimiento comercial que atente contra la norma antes referida debe ser sancionado con una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

El Senado aprobó un texto para este artículo muy similar al de la Cámara, pero suprimió la sanción por infracción, dejando ésta a las normas generales de la legislación vigente sobre indemnización de perjuicios.

La Comisión debatió en cuanto a los controles y medidas de seguridad que deben considerarse en los establecimientos comerciales y las precauciones que deben tomarse para no menoscabar la dignidad y el pudor de una persona

DISCUSIÓN SALA

que pudiera verse afectada por un acto que no constituya la comisión de un delito, por lo cual el establecimiento se podría ver obligado al pago de una multa o a la indemnización del afectado. Algunos señores Diputados indicaron que al reglamentarse la norma podría convertirse en un elemento mal empleado por un consumidor que actúe de mala fe y exija reparación por algo que efectivamente no sucedió. Luego de evaluar ambas posiciones, en la Comisión se estableció que el texto de la Cámara es más amplio y considera una sanción por la infracción que se pueda cometer por parte del personal del establecimiento comercial.

Por tanto, se propone a la Cámara que rechace el texto aprobado por el Senado y mantenga el propio.

En el artículo 18 se hace presente una situación de hecho producida en la discusión y aprobación del proyecto de ley.

El Senado aprobó simultáneamente una disposición que consulta como artículo 18, nuevo, el mismo texto que a continuación se propone eliminar y que la Cámara había aprobado como artículo 18. Ambas disposiciones son idénticas y no existe diferencia alguna entre ellas, salvo que en el texto del artículo 18 aprobado por la Cámara se consideran situaciones de redacción.

Frente a esta situación, la Comisión entiende que es un error de hecho y con el objeto de salvarla acordó proponer a la Sala que apruebe las modificaciones del Senado.

Artículo 28. Este artículo aprobado por la Cámara dispone que la información que se consigne en las etiquetas y envases de productos en condiciones de ser comercializados deberá ser susceptible de ser comprobada por el usuario y no deberá contener expresiones que induzcan a error o engaño del consumidor. El alcance de su texto está referido al principio de la comprobabilidad del aserto publicitario. Se busca hacer recaer la carga de la prueba -en caso de un juicio- en la persona o empresa que efectúe la actividad publicitaria; es decir, en la que ofrece el producto y destaca sus cualidades con publicidad.

El Senado acordó suprimir este artículo.

La Comisión, por ocho votos a favor y una abstención, recomienda insistir en el texto de la Cámara y rechazar la modificación del Senado.

El artículo 30 establece la posibilidad de identificar al anunciante mediante la información que debe entregar el medio de comunicación empleado para tal efecto, cuando se requiera para los efectos de dar inicio a una demanda judicial que se origine en una publicidad engañosa.

El Senado acordó rechazarlo.

La Comisión recomienda mantener el texto de la Cámara.

El artículo 33 dispone que tanto los proveedores de bienes como los de servicios tienen la obligación de respetar las condiciones que hubiesen establecido para promover ofertas dirigidas al público.

El señor **SOTA**.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

DISCUSIÓN SALA

El señor **SOTA.-** Señor Presidente, el Diputado informante está leyendo un informe que todos tenemos a la vista. Quiero saber si va a continuar hasta la página 52, o si es capaz de hacer un resumen de lo que ha tratado la Comisión.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Diputado señor Sota, no corresponde su opinión. Lamento sus palabras, porque el Diputado señor Dupré puede entregar su informe como él estime conveniente.

Se trata de un proyecto que aborda un tema controvertido, que ha tenido una larga tramitación y al cual el Senado le ha introducido muchos cambios. Por lo tanto, es muy importante que haya claridad en lo que se va a someter a votación.

Puede continuar el Diputado informante.

El señor **DUPRÉ.-** En realidad, cometí un gravísimo error al no pedir la asesoría del Diputado señor Sota para entregar este informe, porque como es un tema técnico y muy puntual, Su Señoría me podría haber ayudado en un resumen para el cual no fui capaz. Estoy entregando un análisis pormenorizado de las modificaciones del Senado. Por eso, lamento este error.

El señor **SOTA.-** En una próxima oportunidad, lo haré.

El señor **DUPRÉ.-** ¡Lo tendré presente!

El artículo 33 dispone que tanto los proveedores de bienes como los de servicios tienen la obligación de respetar las condiciones que hubiesen establecido para promover ofertas dirigidas al público. Se agrega que el consumidor, a su vez, podrá exigir el cumplimiento forzado de estas bases o condiciones que se le hubiesen ofrecido.

El comercio establecido promociona ofertas o condiciones especiales de venta que, con el correr del tiempo, por diversas circunstancias, no se cumplen en su totalidad, lo que provoca molestias al público consumidor. Se desea establecer en el texto legal una norma que garantice esta situación y dé un respaldo al usuario para exigir el cumplimiento de las condiciones especiales.

El Senado propone eliminar este artículo.

La Comisión, por unanimidad, acordó proponer que se mantenga.

Artículo 36. Este artículo señala que en el evento de una venta a plazo los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo que se pactase lo contrario.

Luego, agrega que no puede aplicarse en estas operaciones lo dispuesto en el artículo 9º de la ley N° 18.010, que se refiere al pago de intereses sobre intereses.

En este caso específico, la Comisión estimó inconveniente que los créditos originados en esta clase de operaciones comerciales de consumo quedasen afectas a los efectos del anatocismo, dadas las características de los

DISCUSIÓN SALA

mismos. En consecuencia, propone rechazar el criterio del Senado.

El artículo 42 permite que el consumidor, al solicitar un presupuesto con motivo del arreglo o reparación de un bien, pueda detectar las diferencias de precios o valores cobrados por concepto de repuestos, mano de obra, traslado u otros que se consignent en el presupuesto.

El Senado propone eliminar este artículo.

La Comisión propone mantener la redacción de la Cámara.

El artículo 43, aprobado por la Cámara en el primer trámite constitucional, se vincula con el 2º, relativo al ámbito de aplicación del proyecto de ley.

Este texto sanciona las infracciones que pudiesen cometer los proveedores de servicios respecto de la calidad de los mismos y de los cobros que efectúen por concepto de tarifas. Se señala expresamente que esta sanción es sin perjuicio de aquéllas que contemplen normas legales especiales referidas a servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y otros.

Se informó en la Comisión que la diferencia entre ambas disposiciones es que las acciones se interponen ante el juez de policía local competente y, en cambio, los recursos considerados en leyes especiales son de carácter administrativo, interpuestos ante el mismo servicio, sin perjuicio de los recursos superiores o de apelación ante los tribunales de justicia.

Se busca aplicar el principio de especialidad, debiendo dirigirse la reclamación ante el organismo fiscalizador de la empresa o servicio cuya resolución o medida se pretende impugnar.

La Comisión acordó proponer a la Cámara que se mantenga el texto del artículo 43.

En los artículos 44 al 49 se reglamentan la calidad y seguridad que deben tener los bienes y servicios que se ofrezcan al usuario. Se pretende disminuir al máximo el posible peligro que pudiese significar colocar un producto en el mercado que atente contra la salud o seguridad del consumidor.

El Senado acordó suprimir el párrafo completo y sus artículos, aduciendo que existen normas legales vigentes que legislan sobre la misma materia como ser, por ejemplo, aquéllas contempladas en el Código Sanitario y otras.

Se argumentó en el debate habido en la Comisión que estas disposiciones son necesarias ya que reemplazan la responsabilidad subjetiva, norma tradicional en nuestra legislación, por una responsabilidad objetiva, bastando sólo probar la peligrosidad o toxicidad de un producto o servicio para que el proveedor responda del daño causado sin necesidad de tener que probar que existió culpa o dolo. Se consagra en este texto el mecanismo de responsabilidades en la relación de consumo, ya que comprobada la peligrosidad de un producto o servicio, en niveles nocivos para la salud, los daños que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Finalmente, se estima que con esta norma se producirá un mayor cuidado de parte del distribuidor de vigilar que los productos que expende estén libres de peligrosidad. Además, lo drástico de la norma legal se aminora

DISCUSIÓN SALA

con la existencia de seguros contratados por los distribuidores, que derivan el riesgo, previendo conflictos, todo lo cual redundaría en beneficio del consumidor.

Por tanto, la Comisión acordó proponer a la Cámara que se mantenga el Párrafo V con sus seis artículos.

Artículo 53. En la modificación de que fue objeto se considera un inciso tercero, que señala que las infracciones a la presente ley que se cometen en los procedimientos de cobranza, tanto en lo referido a los montos cobrados en exceso como a formas materiales contrarias a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas.

Se planteó por algunos señores Diputados que, conforme al texto aprobado por el Senado, éste no contemplaría este tipo de procedimiento y sólo se aplicaría para el judicial, lo que crearía una situación bastante conflictiva en el sistema judicial.

La Comisión acordó proponer a la Sala insistir en el texto del artículo 53 y rechazar la modificación del Senado.

El artículo 56 señala las atribuciones que tendrá el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción para dar cumplimiento a las disposiciones de la presente ley. En general, ellas se refieren a la dictación de normas sobre rotulación de productos, exhibición, información, publicidad de precios de productos y servicios, entrega al consumidor de instrucciones escritas sobre uso y conservación de productos y otros que van en resguardo del consumidor y que deben ser dictadas con respaldo legal por parte de un servicio del Estado que tenga carácter de organismo regulador.

El Senado propuso eliminar el Párrafo I del Título V, compuesto por el artículo 56.

La Comisión se manifestó partidaria de mantener esta disposición, ya que permite que se produzca uniformidad en materia de rotulación de productos lo que, a su vez, cumple con las normas de la Organización Mundial del Comercio que propicia que los países que la integran busquen una similitud en la materia.

Por lo anterior, se acordó por simple mayoría proponer a la Sala que se mantenga el presente artículo.

Respecto del artículo 3º transitorio, la Cámara aprobó la derogación de la ley Nº 18.223, como también cualquier otro texto legal contrario a lo preceptuado en esta ley. El Senado aceptó el criterio de la Cámara, pero exceptuó de entre las derogaciones lo dispuesto en el artículo 13 de la ley Nº 18.223.

En la Comisión se señaló la conveniencia de revisar posibles normas contenidas en la ley Nº 18.223, sobre protección al consumidor, y que no se incorporaron al presente proyecto, como es el caso del artículo 5º, relativo al servicio de posventa u otras que por razones no conocidas, no se mantienen en vigencia, pero que son necesarias para una buena aplicación de la misma.

Frente a esta situación, la Comisión acordó rechazar la modificación del Senado y proponer que se mantenga el texto del artículo 3º transitorio propuesto por la Cámara.

En síntesis, estas fueron las materias analizadas en tercer trámite

DISCUSIÓN SALA

constitucional por vuestra Comisión de Economía, y venimos en proponer que se adopten los acuerdos pertinentes, en el sentido de aprobar las modificaciones introducidas por el Senado a alguno de los artículos que mencioné al inicio del informe y procurar que la Cámara insista en la aprobación del resto del articulado, de modo de despachar el texto final a través de la Comisión Mixta, la que zanjará las diferencias producidas entre el Senado y la Cámara de Diputados.

He dicho.

El señor **TUMA**.- Pido la palabra.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, el proyecto se discutirá mañana, de manera que todas las aclaraciones y opiniones sobre la materia se escucharán en esa oportunidad.

DISCUSIÓN SALA

3.3. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 332, Sesión 73 Fecha 14 de mayo, 1996.
Discusión única. Queda pendiente.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Tercer trámite constitucional. (Continuación).

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Corresponde tratar las modificaciones del Senado al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores.

Se encuentra presente el Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción, señor Álvaro García, quien ha solicitado que, como en la sesión anterior, se autorice el ingreso de sus asesores señores Fernández y Sánchez Castellón.

-Acordado.

El informe de la Comisión de Economía ya fue rendido por el Diputado señor Dupré en sesión anterior.

Por tanto, ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, solicito que la Mesa, en el transcurso del debate, recoja nuestra proposición en el sentido de que sean objeto de aprobación, en primer lugar, las modificaciones formales del Senado y que aprobó la Comisión, y aquéllas que ésta aceptó por unanimidad, y en segundo lugar, las disposiciones en que la Cámara introdujo, por unanimidad, modificaciones de fondo.

Entonces, quiero ponerme de acuerdo con los integrantes de la Comisión, con el fin de consensuar el articulado que propondremos a la Mesa, de modo de que el debate se circunscriba única y exclusivamente a las modificaciones del Senado que fueron rechazadas por la Comisión o aprobadas por simple mayoría.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- En la letra A), página 18, de su informe, la Comisión de Economía sugiere "Que se aprueben las modificaciones introducidas por el Senado a los artículos que se indican:", las cuales se extienden hasta la página 45.

Luego, en la letra B) sugiere "Que se rechacen las modificaciones correspondientes a los artículos que se mencionan, manteniéndose lo propuesto por la Cámara."

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, esa numeración fue hecha

DISCUSIÓN SALA

conforme al articulado del texto primitivo de la Cámara, y a fin de guiarnos mejor, hemos acordado corregirla en el sentido de que el texto comparado lleve la numeración que ha señalado el Senado.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, sin perjuicio de lo señalado por el señor Diputado informante, quiero dejar en claro, al menos, que se discutan todos aquellos artículos que en el informe de la Comisión de Economía no fueron aprobados por unanimidad.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Desde el punto de vista del procedimiento, tenemos que guiarnos por el proyecto que aprobó la Cámara y, por tanto, el informe de la Comisión de Economía estaría bien hecho, porque el Senado introdujo modificaciones a lo aprobado por la Cámara. Ese es el sentido. Ahora, son muchas las modificaciones -como tiende a darse en los últimos tiempos-; pero el informe base es el que aprobó la Cámara. Repito, el Senado introdujo modificaciones a dicho informe; por tanto, para la Mesa lo tradicional y lo más expedito es guiarse por el texto que aprobó la Cámara y creo que está bien ajustado el de la Comisión de Economía.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, me alegro mucho porque ésa fue la posición que sostuve en la conversación de hoy en la mañana. Sólo hacía la otra propuesta en la búsqueda de un acuerdo o consenso con las diferentes bancadas; pero he hecho el trabajo en función de lo que Su Señoría ha señalado y lo concordaré con las diferentes bancadas, lo antes posible, para hacer una propuesta más concreta.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- El Diputado señor Orpis señaló que desea que se debatan por separado las modificaciones que no fueron aprobadas por unanimidad. ¿Incluye en ellas las que están en la letra A del informe de la Comisión de Economía? ¿O prefiere que las tratemos una a una? Quisiera saber qué sugiere Su Señoría.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, como lo manifestó el Diputado señor Dupré, la Comisión no se pronunció respecto de todas las modificaciones. En el informe aparece una minuta de las tratadas, algunas de las cuales fueron aprobadas por unanimidad y otras por mayoría. Lo que solicito es que, al menos, se discutan aquéllas que no fueron aprobadas por unanimidad. No tengo ningún inconveniente en aprobar las demás.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, las aprobadas por simple mayoría fueron las modificaciones a los artículos 2º, 5º, 11, 28, 30, 36, 42, 43, 44, 45,

DISCUSIÓN SALA

46, 47, 48, 49, 53 y 56.

De manera que, siguiendo el criterio del Diputado señor Orpis, con quien concuerdo, podríamos circunscribir la discusión a éstas y aprobar las otras y las que se refieren a cambios formales.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Pido a Su Señoría que haga llegar a la Mesa la lista que leyó.

Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, propongo que algunas modificaciones aprobadas por unanimidad en la Comisión también sean conocidas por la Sala, porque lo fueron mientras algunos de sus miembros nos encontrábamos ausentes por motivos particulares. Sólo se trata de dos o tres modificaciones que también deberían ser debatidas por la Sala.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Bayo. A continuación, suspenderé la sesión.

El señor **BAYO**.- Su Señoría me interpreta totalmente, pues iba a pedir la suspensión de la sesión, si fuera posible, por diez o quince minutos.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Cito a los integrantes de la Comisión de Economía, a los Comités que lo deseen y al señor Ministro -si lo estima conveniente- a una reunión, a fin de concordar un procedimiento para el despacho del proyecto.

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Se reanuda la sesión.

Reunidos los integrantes de la Comisión de Economía acordaron el siguiente procedimiento de discusión y despacho del proyecto: debatir una a una las modificaciones a los artículos 2º, 5º, 11, 28, 30, 36, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 53 y 56 -que figuran entre las modificaciones de la letra B del informe, que la Comisión recomienda rechazar- y rechazar, por unanimidad, las modificaciones a los artículos 33 y 3º transitorio.

En cuanto a la letra A), esto es las modificaciones del Senado que la Comisión propone acoger -algunas son de fondo y otras meramente formales- habría acuerdo para aprobarlas todas, salvo los artículos 54 y 55, porque están en conexión con el 53, que se discutirá.

Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor **LATORRE**.- Señor Presidente, tengo la impresión de que Su Señoría omitió los artículos 47 y 48.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Está equivocado, señor Diputado,

DISCUSIÓN SALA

porque se someterán a discusión todos los artículos de la letra B), salvo las modificaciones al 33 y 3º transitorio, sobre las que hay acuerdo para rechazarlas sin debate, más los artículos 54 y 55 de la letra A), que se sugiere aprobar, relacionados con el artículo 53.

Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor **SCHAULSOHN.**- Señor Presidente, entiendo que, como parte de la aprobación de este proyecto y de los acuerdos, el Ejecutivo enviará, con posterioridad al despacho del proyecto un veto aditivo. Quiero saber cuándo tendremos la oportunidad de debatirlo, porque tengo observaciones que formular.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, la Mesa no puede responder su consulta porque ésa es una atribución del Ejecutivo. Naturalmente, el señor Ministro y los señores parlamentarios podrán debatir el tema en el momento que esté en discusión el artículo correspondiente que, según entiendo, es el 5º.

¿Habría acuerdo para aprobar las modificaciones del Senado a los artículos 1º, 3º, 4º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 nuevo, el 27 que ha pasado a ser 28, 29, 31, 32, 33 nuevo, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 50, 51, 52, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, y en las disposiciones transitorias, los artículos 1º, 2º y 4º? O sea, aquellas modificaciones del Senado que la Comisión de Economía ha propuesto aprobar, signadas con la letra A) del informe, con excepción de los artículos 54 y 55.

Si le parece a la Sala, se aprobarán.

Aprobadas.

Entrando en el debate, corresponde, en primer lugar, analizar las modificaciones del Senado al artículo 2º, que la Comisión propone rechazar.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ.**- Señor Presidente, en relación con el artículo 2º, sólo quedan sujetas a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad con lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tendrán el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor. Sin embargo, serán aplicables a las normas del presente ordenamiento los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terreno o constructoras de vivienda para la venta al público, o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Esta disposición, que además señala que las prestaciones de servicios quedarán sujetas a las disposiciones de este proyecto de ley, fue aprobada por simple mayoría en la Comisión, y recomendamos a la Sala hacerlo en esas

DISCUSIÓN SALA

condiciones.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, una tónica que se da en general en este proyecto, no sólo en este artículo, sino que en un conjunto de disposiciones, es la duplicidad de normas a que nos veremos expuestos en la aplicación de la normativa.

A pesar de lo señalado en el inciso tercero del artículo 2º propuesto por el Senado, donde se establece que, en general, prima la norma especial, nuestra bancada apoyará la enmienda del Senado, especialmente en función de tres materias. El Senado excluye la aplicación a los actos jurídicos que se refieren a inmuebles cuando se trata de proveedores que sean empresas loteadoras. En segundo lugar, en lo relativo a las empresas de salud y, eventualmente -si no me equivoco-, a los seguros.

En el caso de los actos jurídicos que recaen sobre inmuebles, desde mi punto de vista, se encuentran regulados por las normas del derecho civil, que son bastante rigurosas sobre esta materia y, por lo tanto, creemos que no es procedente incorporarlos en el artículo 2º.

Las dos situaciones posteriores que he mencionado también están regidas por normas especiales. Hay superintendencias al respecto, nos encontraremos con una duplicidad de disposiciones y no sabremos si se aplicará esta futura ley o las normas de la superintendencia, que tiene facultades de arbitraje. Entonces, habrá una superposición de normas que, a la larga, regularán mal esta materia y no se sabrá a dónde recurrir, en circunstancias de que la superintendencia está cumpliendo una muy buena labor y tiene amplias facultades.

Por tales razones, apoyaré la modificación al artículo 2º del Senado.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Montes.

El señor **MONTES**.- Señor Presidente, me resulta sorprendente que el Senado haya eliminado el inciso segundo del artículo aprobado por la Cámara.

En dicho inciso se planteaba que las normas de esta iniciativa de ley serían aplicables a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas, etcétera.

El Senado ha decidido que no queden sujetas a esta norma todas las transacciones de viviendas, lo cual resulta bastante poco fundado.

He sabido que algunos señores Senadores sostuvieron que este tema iba a quedar resuelto en un proyecto sobre calidad de la vivienda, que se está tratando paralelamente en comisión mixta.

DISCUSIÓN SALA

Quiero informar a los señores Diputados que esta materia no está incorporada en el proyecto sobre calidad de la vivienda, porque allí se tratan dos aspectos: primero, la fijación de la responsabilidad del propietario y primer vendedor, cuando la calidad de la vivienda no es la adecuada, en cuyo caso debe entenderse con los constructores, diseñadores, etcétera. Segundo, establece un concepto de modernización de las direcciones de obras municipales, en el sentido de que el Estado no intervenga en todas y cada una de las relaciones entre comprador y vendedor; que haya más mecanismos de autorregulación, y que el Estado solamente regule lo fundamental a través de esas direcciones.

En esta idea moderna de regulación es clave que el Estado apoye, de alguna forma, a los compradores de viviendas, que son muy débiles respecto de las sociedades inmobiliarias de los vendedores, cuando las viviendas no tengan la calidad requerida o los contratos no hayan sido hechos de manera adecuada.

Creo insostenible lo acordado por el Senado, de eliminar la aplicación de las normas sobre el consumidor a las transacciones de viviendas, por cuanto esto no está comprendido en ninguna otra ley. Por eso, el artículo 2º debe ser analizado en la comisión mixta.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, quiero aclarar algunas materias señaladas por el Diputado señor Orpis, en el sentido de que la aplicación de esta futura ley estaría duplicando aspectos normados por otras leyes.

Nuestra intención -rechazada en el Senado, como se dijo-, es que esta normativa se aplique de manera supletoria en las materias no establecidas en leyes especiales. Los casos más importantes se refieren a los servicios de utilidad pública, como electricidad, agua potable, telecomunicaciones y salud. Esas leyes especiales, en muchas ocasiones, no tienen normas específicas sobre consumo, que sí están contempladas en el proyecto de ley, ni respecto de la peligrosidad de cláusulas abusivas de los contratos. La cobertura de esos servicios quedaría al margen de la ley de derechos del consumidor.

Por tal razón, queremos reponer el artículo aprobado por la Cámara, para rediscutir en la comisión mixta el tema e incorporar la aplicación de formas supletorias en la ley de derechos del consumidor.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, quiero insistir en lo expuesto por el señor Ministro, por cuanto, efectivamente, el Senado de la

DISCUSIÓN SALA

República dejó fuera del ámbito de aplicación de esta ley algunas actividades esenciales para el público consumidor.

Tal como lo expresé, quedan fuera servicios básicos como la telefonía, electricidad, agua potable, alcantarillado, servicios bancarios, contratación de seguros, transporte aéreo y los servicios profesionales contratados a empresas. Es decir, si se trata de un médico queda cubierto por esta iniciativa de ley, pero si contrata una clínica para los efectos de maternidad, reducción de peso o atención odontológica, queda fuera del ámbito de su aplicación.

En consecuencia, estamos frente a situaciones que afectan al público consumidor y, desde ese punto de vista, queremos reponer, en su totalidad, el articulado que aprobó la Cámara de Diputados.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, primero quiero excusarme porque, a lo mejor, los miembros de la Comisión de Economía nos repetiremos al intervenir en el análisis del articulado.

Al igual como lo ha hecho el Diputado señor Aníbal Pérez, quiero insistir en que en la nueva redacción del artículo 2º, el Senado elimina los actos jurídicos que nacen de la prestación de servicios profesionales. A nuestro juicio, restringe el ámbito de aplicación de la norma, olvidando su carácter supletorio.

Por eso, la Comisión recomienda rechazar las modificaciones del Senado y mantener el texto aprobado por la Cámara de Diputados.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Tuma.

El señor **TUMA**.- Señor Presidente, la modificación del Senado contenida en el nuevo inciso del artículo 2º elimina el carácter supletorio de las normas sobre los derechos del consumidor al excluir de su aplicación las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes y prestaciones de servicios reguladas por leyes especiales.

Los Diputados integrantes de la Comisión de Economía discrepamos de este criterio.

Es cierto que los servicios básicos y algunas áreas de la producción se rigen por estatutos jurídicos especiales, aunque ha quedado comprobado que éstos no siempre regulan adecuadamente la relación entre los proveedores y los consumidores, como se refleja con claridad, por ejemplo, en los servicios monopólicos. Concordamos en que en estos casos las leyes especiales tienen primacía sobre la ley común. Pero no existe argumento válido alguno para restringir la acción de las normas que estamos aprobando cuando los estatutos particulares contienen vacíos en el ámbito de los derechos del consumidor -es

DISCUSIÓN SALA

lógico que así acontezca por cuanto las normas especiales han sido dictadas con antelación a este debate-. La iniciativa sobre los derechos de los consumidores define y regula con mayor precisión la relación entre éstos y los productores, distribuidores o proveedores.

Hay numerosos ejemplos sobre los efectos que produciría la exclusión de la aplicación de la ley del consumidor a las actividades económicas reguladas por leyes especiales.

Entre las materias que no están reguladas por leyes especiales, con respecto a la relación entre consumidores y proveedores, se encuentran, por ejemplo, todas las infracciones por publicidad engañosa en que incurran los bancos, las instituciones financieras, isapres y AFP. Dichas infracciones, de acuerdo con la norma aprobada por el Senado, no podrían ser conocidas por el Sernac, lo que representa un retroceso toda vez que en la actualidad este organismo está facultado para actuar en estos casos. Por ejemplo, en la isla de Pascua Entel prometía hacer rebajas en el servicio telefónico a determinadas horas, oferta que no cumplió. Los consumidores reclamaron ante el organismo especializado competente, es decir, la Subsecretaría de Telecomunicaciones - Subtel-, pero esta entidad argumentó que por tratarse de publicidad engañosa no podía intervenir dado que esta materia está fuera de su ámbito de competencia. En caso de que se apruebe la modificación del Senado, los consumidores quedarán desprotegidos respecto de estas prácticas y deberán recurrir a los tribunales ordinarios.

Por otra parte, si a través de los contratos de adhesión de las empresas o servicios regulados por leyes especiales se obliga, por ejemplo, a un usuario de una isapre o AFP a renunciar anticipadamente a sus derechos, dicha persona no podría ser protegida de esas cláusulas abusivas, a pesar de que en esta legislación se establece que tales situaciones no tienen efecto legal alguno.

Por esto, conminamos a los parlamentarios a rechazar la norma propuesta por el Senado.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, deberíamos centrar el debate, porque siempre vamos a encontrar casos particulares. En general, muchos de los servicios que se han señalado en esta discusión, concretamente en el del artículo 2º, se refieren a entidades o actividades que están regidas por superintendencias, que tienen todo un procedimiento de reclamación y pueden aplicar sanciones en la mayoría de los casos que conozcan. De modo que en la práctica habría situaciones que quedarían sujetas a dos legislaciones paralelas.

¿Cuál es mi temor? Que en definitiva la labor de las superintendencias termine por debilitarse en circunstancias de que son las llamadas a fiscalizar y a establecer en forma normal un procedimiento mediante el cual se canalicen las denuncias de los consumidores. Nos encontraremos con una superposición

DISCUSIÓN SALA

de normas que, a la larga, se traducirá en un debilitamiento de estos organismos tan importantes, algunos de los cuales, incluso, tienen facultades de arbitraje y normas eficaces para fiscalizar.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor **LATORRE**.- Señor Presidente, comparto plenamente la argumentación, en cuanto a que el Senado comete un error al suprimir el texto aprobado por la Cámara de Diputados.

Creo necesario que la Comisión Mixta también debe analizar el alcance de la modificación del Senado cuando, por razones coyunturales, hace aplicable la ley sólo a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas, no obstante que en la frase inmediatamente anterior define el carácter que tendría esta relación entre un proveedor y quien suministra el uso y goce de un inmueble a un consumidor. Estimo que el punto también debería debatirlo la Comisión Mixta, precisamente porque en el caso a que hace expresa referencia el Senado lo que normalmente se comercializa es un derecho. Es fundamental entonces un análisis en detalle de la materia, a fin de resguardar los derechos de quien está hoy adquiriendo un derecho de sepultura o de un sepulcro, como lo define la iniciativa.

En consecuencia, el texto aprobado por el Senado debería ser estudiado por la Comisión Mixta, y por eso me sumo a los colegas que lo han rechazado.

Con la venia de Su Señoría, concedo una interrupción al Diputado señor Elgueta.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor **ELGUETA**.- Señor Presidente, el Senado, al suprimir una frase en el inciso tercero del texto propuesto por la Cámara y señalar en el inciso final que viene agregando que las normas de esta ley no serán aplicables, entre otras actividades, a la prestación de servicios regulada por leyes especiales, permite precisamente que los servicios que prestan los profesionales de libre ejercicio quedan comprendidos en esta iniciativa. Como el libre ejercicio no está regulado por una ley especial, la norma general sería que el cobro de servicios de un abogado, un arquitecto o un ingeniero en el ejercicio libre de su profesión, estaría comprendido en la ley del consumidor, en circunstancias de que el criterio de la Cámara fue diferente. Debemos tomar en cuenta un contexto general; un orden jurídico. Por ejemplo, la ley sobre el impuesto al valor agregado define de la siguiente manera lo que son los servicios: "La acción o prestación que una persona realiza para otra por la cual percibe un interés, prima, comisión o cualquier otra forma de remuneración, siempre que provenga del ejercicio de actividades comprendidas en los números 3 y 4 del artículo 20 del impuesto a la renta". Esta ley nos habla del ejercicio del comercio, de la industria y, en general, de lo que es regido por el

DISCUSIÓN SALA

Código del Comercio. Por lo tanto, el impuesto al valor agregado deja fuera a los servicios profesionales de libre ejercicio, pero por la vía de haber suprimido esa frase en el artículo 2º, inciso final de la Cámara, se está contradiciendo este principio.

Esta constituye una razón más para rechazar el artículo propuesto por el Senado.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor **LATORRE**.- Señor Presidente, no intervendré nuevamente.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Espina.

El señor **ESPINA**.- Señor Presidente, los argumentos entregados por el Diputado señor Orpis, a mi juicio, son los que precisamente justifican recurrir a una Comisión Mixta. Sostiene que podría producirse una duplicidad en la aplicación de leyes especiales, incurriendo en el profundo error de inducir a confusión a los jueces con normas que se toparán unas con otras y que dan soluciones distintas.

Se trata de un aspecto técnico que el señor Ministro de Economía y las autoridades pertinentes deberán evaluar y aclarar en la Comisión Mixta, de tal manera de señalar expresamente el carácter de norma supletoria de esta legislación, lo cual constituye una de las razones por las que se recurre a esa instancia.

Por otra parte, no entiendo la razón por la que se excluye de esta norma a la comercialización de bienes inmuebles. Desconozco la razón por la que el Senado excluyó ciertos actos jurídicos, como contratos, arriendos, etcétera, relativos a inmuebles, en circunstancias de que están regidos por el Código Civil y por leyes de arrendamiento especiales, por lo que no veo por qué no puedan regirse en forma supletoria por estas normas, sobre todo si sabemos que es en ellos donde se produce habitualmente el mayor número de actuaciones irregulares y donde la gente, con mayor fuerza, siente que las reglas del juego no son lo suficientemente claras, produciéndose la mayoría de los reclamos, particularmente de gente modesta.

A nuestro juicio, la Comisión Mixta debiera conocer la norma y, por lo tanto, los parlamentarios de Renovación Nacional rechazamos la modificación del Senado, con el fin de que dicha instancia la aclare en el sentido señalado.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).-

DISCUSIÓN SALA

Señor Presidente, sólo deseo aclarar que la última sugerencia efectuada por el Diputado señor Espina correspondió precisamente a la posición que el Ejecutivo planteó en el Senado, pero se nos dijo que la ley sobre calidad de la vivienda incluía muchos de estos aspectos. Si prevalece el carácter supletorio en la aplicación de esta norma, no tenemos impedimento para que también se aplique a los bienes inmuebles y en ello insistiremos en la Comisión Mixta.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Ferrada.

El señor **FERRADA**.- Señor Presidente, tiene mucha importancia doctrinaria definir exactamente el ámbito de aplicación de esta ley, porque probablemente la razón que tuvo a la vista el Honorable Senado para excluir los bienes inmuebles de esta nueva prescripción se fundó a partir de lo señalado por el inciso primero del artículo 2º, que establece que el ámbito general de aplicación de la ley dice relación con los actos de comercio que, en la teoría de la intermediación, corresponden a los actos de comercio finales; es decir, donde el proveedor efectúa un acto mercantil y el consumidor, uno civil.

La decisión de incluir, de manera especial, los bienes inmuebles en esta nueva ley es indispensable, porque el Código de Comercio y toda la doctrina comercial desde siempre ha excluido completamente la intermediación de bienes inmuebles, de modo tal que si una ley especial no los estipulara o incluyera, probablemente la jurisprudencia entendería de manera unánime que quedan naturalmente excluidos.

En síntesis, incluir expresamente la intermediación de los bienes inmuebles es una cuestión de gran importancia jurídica; se trata de hacer una clara excepción en relación con lo estipulado por la doctrina nacional en materia de derecho comercial.

Respecto del planteamiento del Diputado señor Elgueta, el inciso final agregado por el Senado no puede referirse a los servicios profesionales ni incluirlos en los términos que parece haber entendido el señor Diputado, porque éstos, también en la doctrina comercial, no son esencialmente actos de comercio sino, por definición, actos civiles. En consecuencia, como tales, nunca podrían quedar comprendidos en esta normativa si el inciso primero del mismo artículo parte por decir que el ámbito es el de los actos de comercio. De modo que los servicios a que se refiere ese inciso no pueden ser sino los asociados a actos de comercio, como los que define el artículo 3º del código del ramo.

De modo que, asociándome a la idea de la bancada de votar en términos positivos la disposición de la Cámara de Diputados y rechazar la modificación del Senado, creemos que, junto con la idea de supletoriedad, hay que incluir expresamente la normativa sobre los actos de comercio en materia de bienes inmuebles, porque de otro modo, supletoriamente, no quedarían incluidos.

Ahora bien, en relación con los servicios profesionales, creo que la redacción del Senado no acarreará los problemas que nos ha representado el Diputado señor Elgueta.

He dicho.

DISCUSIÓN SALA

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Alvarado.

El señor **ALVARADO**.- Señor Presidente, complementando lo señalado por el Diputado señor Orpis, quiero recordar que este proyecto no es el único que apunta hacia la protección del consumidor.

En nuestra legislación tenemos la ley antimonopolio, la ley de defensa del consumidor, la normativa sobre el Servicio Nacional del Consumidor, las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y su reglamentación, y las relativas a regulación de alimentos envasados, etcétera.

Por eso, al respaldar la proposición del Senado, pensamos que la libre elección es el medio más eficaz, duradero y transparente de protección del consumidor, y las sanciones más efectivas con que cuentan los consumidores son, precisamente, las de no volver a consumir los productos o servicios de un mal oferente o favorecer a un competidor más cercano.

Respaldamos, por otra parte, la propuesta del Senado porque queremos evitar la duplicidad de normas, por ejemplo, con las de los Códigos de Comercio, Sanitario, Tributario o Civil.

Durante el debate se han hecho presente situaciones producidas con servicios de electricidad o telefónicos. En el caso de los primeros, ellos se prestan en condiciones técnicas prefijadas por la misma autoridad central, con tarifas también determinadas por ella. En consecuencia, no se divisa la necesidad de establecer más disposiciones de carácter proteccionista.

El Diputado señor Tuma también señaló la situación que se produce con los servicios de telecomunicaciones. Al respecto, la normativa contiene completas disposiciones que apuntan, entre otras, a asegurar la calidad y continuidad del servicio y a establecer sanciones para los casos en que ellas no se cumplan.

Por estas razones, respaldamos el artículo 2º aprobado por el Senado.
He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- En votación las modificaciones del Senado al artículo 2º del proyecto.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 6 votos; por la negativa, 52 votos. No hubo abstenciones.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Rechazadas las modificaciones del Senado al artículo 2º.

*-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:
Alvarado, Karelovic, Orpis, Paya, Pérez (don Víctor) y Ulloa.*

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:

DISCUSIÓN SALA

Acuña, Álvarez-Salamanca, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Bayo, Ceroni, Cornejo, De la Maza, Dupré, Elgueta, Elizalde, Encina, Espina, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Galilea, García (don René Manuel), Hernández, Hurtado, Latorre, León, Martínez (don Gutenberg), Montes, Munizaga, Naranjo, Navarro, Ortiz, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Prokuriça, Ribera, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel, Silva, Soria, Sota, Tohá, Tuma, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Viera-Gallo, Vilches, Wörner (doña Martita) y Zambrano.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Corresponde discutir las modificaciones al artículo 5º.

Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor **SCHAULSOHN**.- Señor Presidente, quiero referirme no sólo a las modificaciones al artículo 5º, sino un eventual veto aditivo, sobre lo que se conversó con el Gobierno en la Comisión de Economía para superar algunos reparos a esta norma.

El artículo 5º tiene que ver con una de las finalidades principales del proyecto, porque, en el fondo, viene a llenar un vacío que existe en la actualidad, cual es la indefensión del consumidor chileno frente a los proveedores de bienes y servicios. A mi juicio, ésa es la razón por la cual se ha estimado necesario dictar una ley de esta naturaleza.

Uno de los instrumentos de que dispondrán los consumidores para defender sus derechos son las asociaciones de consumidores, aprobadas por el Senado de un modo que podrían ser y deben ser perfectamente acogidas por la Cámara de Diputados.

Sin embargo, con posterioridad a la aprobación de este proyecto, el Ejecutivo enviaría un veto aditivo. En mi opinión, ese veto erosionaría de manera significativa lo que está contemplado en el proyecto sobre la materia.

Por lo tanto, sin perjuicio de la discusión que tendremos en su momento cuando el veto aditivo ingrese a tramitación a la Cámara, quisiera dejar constancia de algunas observaciones sobre él.

En primer lugar, como ha habido mucha preocupación por parte de sectores vinculados al comercio por lo que las organizaciones de consumidores podrían hacer, sobre todo en el ejercicio de la facultad que tendrían para iniciar acciones judiciales contra algunos establecimientos comerciales, el veto aditivo que enviaría el Ejecutivo propondría una serie de sanciones para lo que se denomina "acciones temerarias", que pudieran intentar estas asociaciones de consumidores. Una de las sanciones que propone tiene que ver con la responsabilidad de los dirigentes de las asociaciones de consumidores por las resultas de esas acciones temerarias. O sea, responden con su propio patrimonio.

Me parece que es una norma excesiva e injusta. No se puede imponer responsabilidad solidaria a los miembros y dirigentes de una asociación de

DISCUSIÓN SALA

consumidores por iniciar una acción judicial que pueda ser declarada como temeraria por un tribunal. No tengo ninguna duda de que van a existir presiones muy fuertes sobre los tribunales de justicia para, precisamente, declarar como temerarias algunas acciones legales iniciadas por estas asociaciones de consumidores a fin de generar un ejemplo para el resto de ellas.

Además de esta responsabilidad solidaria, que me parece inadecuada, se fijan algunas multas.

Señor Presidente, el Diputado señor Ferrada me solicita una interrupción, y no tengo inconveniente en concedérsela.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Puede hacer uso de la interrupción el Diputado señor Ferrada.

El señor **FERRADA**.- Señor Presidente, ruego al honorable Diputado señor Schaulsohn que me excuse por esta interrupción, pero quiero solicitar a la Mesa que revisemos la forma de llevar adelante este debate.

Siendo muy interesante, el veto a que se refiere el Diputado señor Schaulsohn es eventual, no lo conocemos, no es parte de los documentos que tenemos sobre la mesa. En consecuencia, es muy difícil seguir el debate y la argumentación de un texto que no conocemos.

Señor Presidente, con la única finalidad de llevar adelante una discusión ordenada en esta materia tan importante, solicito que todos tengamos el veto en la mano para conocerlo porque, de otro modo, no vamos a poder seguir la argumentación del Diputado señor Schaulsohn.

Gracias.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Recuerdo a la Sala que el proyecto está en su tercer trámite constitucional y, por lo tanto, no existe veto hasta el momento.

Puede continuar el Diputado señor Schaulsohn.

El señor **SCHAULSOHN**.- Señor Presidente, quiero dejar constancia de que no me parece bien que se establezcan estas sanciones, la responsabilidad solidaria ni las multas.

En segundo lugar, a través del veto se establecería un número de 50 personas para constituir estas asociaciones de consumidores. Me parece una cantidad absolutamente excesiva, porque no se justifica.

En tercer lugar, los trámites de constitución de aquéllas se complejizan, porque se involucra al Ministerio de Justicia en reemplazo de los intendentes regionales, lo que, a mi juicio, tampoco tendría mayor justificación.

Se establecerían, además, una serie de inhabilidades para dirigir estas asociaciones. Aparte de excluir a quienes han cometido delitos, se hace lo mismo con dirigentes políticos, parlamentarios, alcaldes, concejales, etcétera, lo que me parece inadecuado.

En consecuencia, parecería un error que, por la vía de un veto aditivo, se pretendiera incluir en esta legislación las materias a que he hecho

DISCUSIÓN SALA

referencia.

Como bien dice el honorable Diputado señor Ferrada, el veto es un hecho futuro, pero como en este caso, además, es cierto, porque hay un acuerdo de la Comisión de Economía y un texto que tengo en mi mano que lo refleja, me ha parecido oportuno dejar hoy constancia de mis observaciones al mismo.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Ministro de Economía.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, deseo ratificar que en la Comisión de Economía se han acordado ideas para reglamentar la operación de las asociaciones de consumidores y así construir un acuerdo político entre las bancadas para aprobar su existencia.

Quiero sugerir que la discusión del contenido del veto se haga en esta Sala cuando corresponda, esto es cuando el Ejecutivo lo formule, en cumplimiento del acuerdo en que hemos convenido en la Comisión de Economía.

Gracias.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor **LATORRE**.- Señor Presidente, comparto plenamente la idea de que el texto de un eventual veto, que es parte de una conversación entre los miembros de la Comisión de Economía y los representantes de las distintas bancadas, sea discutido en el momento en que se formule.

En relación con el artículo en debate, debo señalar que en el primer trámite aprobamos una norma que fue objeto de una ardua y rica discusión en la Cámara. Cuando el Senado trató el tema, resolvió incorporar las asociaciones de consumidores y, en el momento en que la iniciativa volvió a la Cámara, se produjo la discusión respecto de la conveniencia de que estas organizaciones sean debidamente reguladas no sólo a través de un reglamento, sino que, en lo posible, por medio de la ley en una forma más completa que la consagrada en el texto en análisis. Sobre la base de esa idea surgió una conversación, primero entre los miembros de la Comisión de Economía con el ministro del ramo, a la que posteriormente se integraron las distintas bancadas.

Para salvaguardar los contenidos del proyecto, sus alcances, el respaldo que, sin duda, alcanza en la ciudadanía y el hecho de que moderniza y logra algún grado de simetría entre los derechos del proveedor, su información, conocimiento de las distintas actividades comerciales y los derechos del consumidor y las posibilidades que éste tiene de hacerlos valer, nos parece conveniente aceptar este acuerdo, que significa aprobar el texto propuesto por el Senado, con el compromiso ratificado en esta Sala por el señor Ministro de

DISCUSIÓN SALA

que tendremos la oportunidad de analizar un veto mediante el cual se procede a regular adecuadamente el funcionamiento de dichas organizaciones.

En esa línea, creo que sin mayor discusión debiéramos aprobar esta modificación del Senado.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor **ORPIS**.- Señor Presidente, éste fue uno de los puntos más debatidos y que ocupó más tiempo a la Comisión de Economía en este tercer trámite.

En primer lugar, deseo aclarar ciertos aspectos formales y hacer una solicitud por su intermedio.

Lo que señaló el Diputado señor Schaulsohn no fue una mera conversación, sino un acuerdo político, al cual pido que se dé lectura, porque establece el contenido del veto. Ayer fuimos citados a trabajar en el Ministerio de Economía representantes de todos los partidos políticos, oportunidad en que se plantearon distintas ideas y se llegó a un acuerdo que se formalizó hoy a las 10 de la mañana en la Comisión de Economía.

Si estamos hablando entre personas honorables, que tienen representación política y responsabilidad, debería darse lectura en la Sala a ese acuerdo político, porque es determinante tanto para el debate como para la votación que se realizará respecto del tema de las asociaciones de consumidores.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, el veto es materia de otro trámite legislativo. Por ello, la Mesa no puede darle lectura.

Puede continuar Su Señoría.

El señor **ORPIS**.- En cuanto a lo que señalaba el Diputado señor Schaulsohn, desde mi punto de vista, tanto en la proposición original de la Cámara como en la del Senado, el tema de la asociación de consumidores no estaba bien resuelto. Por eso, se hizo un esfuerzo para concordar el texto definitivo sobre la materia, que ha sido objeto de un acuerdo político, cuyo contenido principal no es sólo regular a las asociaciones de consumidores, sino también establecer un conjunto de normas, de manera que las denuncias se hagan en forma responsable, porque las irresponsables muchas veces provocan daños muy grandes. Sólo así las asociaciones de consumidores que se formen al amparo de esta ley se legitimarán. En caso contrario, se transformarán en organizaciones que pasarán inadvertidas y se irán desprestigiando. En la medida en que se regulen como corresponde y cuando se establezcan sanciones para las acciones temerarias, la decisión de efectuar denuncias se hará con antecedentes fundados de que se ha cometido algún tipo de abuso o irregularidad.

Por eso, se establece un conjunto de sanciones y de inhabilidades para el funcionamiento de estas asociaciones.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, para los efectos de la historia de la ley quiero recordar, respecto de los artículos 5º, 6º y 7º, relacionados con la situación de las organizaciones de consumidores, que en el primer trámite la Cámara acordó que las juntas de vecinos fueran el instrumento por medio del cual la comunidad participe en las disposiciones de esta ley. El Senado, en el segundo trámite constitucional, aprobó un texto mediante el cual crea las organizaciones de consumidores para cumplir dicha finalidad.

En el tercer trámite, la Comisión insistió por mayoría en el texto original de la Cámara. A continuación, se inició un diálogo con el Gobierno, en el cual han participado los representantes de las bancadas de la Concertación y de la Oposición.

Hubo ánimo de buscar consensos para lograr un texto que significara un acuerdo político de todas las bancadas, con el fin de regular el funcionamiento de las organizaciones de consumidores. Por eso, ha causado sorpresa la posición del Diputado señor Schaulsohn, pues suponíamos que todos los sectores estábamos de acuerdo, ya que habíamos concordado y trabajado con el Gobierno el texto para establecer el marco regulatorio.

No se trata de conocer el veto del Ejecutivo, pero sí es fundamental e indispensable que el Ministro nos señale -al igual como lo estamos haciendo nosotros- el compromiso del Gobierno respecto de materias concretas sobre las cuales hemos elaborado este acuerdo político relativo a las organizaciones de consumidores.

El tema en discusión es la insistencia de la Comisión de Economía para aprobar, por mayoría, el texto anterior, es decir, el que establece las juntas de vecinos como instrumento para el mejor cumplimiento de la ley.

En la búsqueda de un texto que mejore el aprobado por el Senado respecto de las organizaciones de los consumidores, hemos concordado con el Gobierno en un marco regulatorio, pero después de la intervención del Diputado señor Schaulsohn creemos indispensable no sólo un pronunciamiento general, sino, además, que el señor Ministro nos informe si el texto que hemos concordado todas las bancadas es el que posteriormente enviará el Ejecutivo a través del veto.

Dicho texto dice relación con el siguiente: Creemos necesario sustituir el artículo 5ºa, por el siguiente:

“Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituirán por la reunión de, a lo menos, cincuenta personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva, la de los socios fundadores y de las personas que integrarán el consejo o directorio que serán electos directamente

DISCUSIÓN SALA

por la asamblea de socios.”

En los artículos 5º b, 5º c y 5º e, estimamos necesario reemplazar intendencia regional o el intendente regional, según corresponda, por Servicio Nacional del Consumidor, el cual tiene oficinas en todas las regiones del país y llevará un registro nacional de las entidades constituidas de conformidad con esta ley. Además, en el artículo 5º g, proponemos cambiar al intendente regional por el Ministerio de Justicia, situación que el Ministro consultaría sobre esta nueva obligación que se le entrega.

Esta norma tiende fundamentalmente a obligar a dicho Ministerio a fiscalizar las organizaciones que se constituyan de conformidad con las normas de la presente ley, el cual tendrá la responsabilidad de supervisar sus actividades y deberá denunciar a la justicia ordinaria las infracciones a esta ley o a los estatutos de las organizaciones.

Respecto del artículo 5º e, creemos necesario introducir un texto que señale las modificaciones a los estatutos que deben ser acordadas con el voto conforme de la mayoría de los socios de la organización.

En el artículo 6º e, hemos concordado en sustituir su redacción por la siguiente: “Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores, los consumidores y toda clase de entidades públicas o privadas, con el fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia de los mercados, la solución armónica de las controversias que se susciten y el mejor cumplimiento de lo establecido en la presente ley.”

Pensamos que en la letra c) del artículo 7º deben incorporarse las prohibiciones respecto no sólo de estas empresas en forma genérica, sino de las nacionales, internacionales y transnacionales.

Además, como se ha dicho, se deben considerar nuevas disposiciones: una que establezca que, declarada una denuncia como temeraria por sentencia firme, los responsables puedan ser sancionados con multa; otra, que señale que, para los efectos de cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 6º, las organizaciones de consumidores podrán recibir donaciones, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas, con excepción de los entes fiscalizadores de su propia actividad, cuya inversión o disposición siempre estará sujeta al control y fiscalización de la Contraloría General de la República.

Estimamos que no debieran ser integrantes del consejo de directivas de las organizaciones de consumidores los parlamentarios, alcaldes y concejales en ejercicio; los accionistas mayoritarios, propietarios, directivos o ejecutivos de entes, empresas o sociedades cuya razón social tenga por objeto el comercio, producción o distribución de bienes y servicios; las personas declaradas en quiebra fraudulenta, los condenados por delito contra la propiedad y los que hayan merecido pena aflictiva, los deudores de obligaciones morosas bancarias o comerciales; los dirigentes políticos de cargos unipersonales a nivel provincial, regional o nacional, mientras duren en el ejercicio de su cargo, y quienes sean sancionados como autores de denuncia

DISCUSIÓN SALA

temeraria en los términos que hemos indicado anteriormente.

Finalmente, pensamos que, de aprobarse lo indicado respecto del Ministerio de Justicia, debiera solicitarse la disolución de una organización de defensa de los derechos del consumidor ante el juez de letras del domicilio cuando haya sido declarada por sentencia firme como responsable de denuncia temeraria en más de tres oportunidades, en un mismo año calendario.

Se hace necesario que tengamos un pronunciamiento respecto de los artículos 5º, 6º y 7º de este texto que hemos concordado, porque eso condicionará la votación de nuestras bancadas.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Espina.

El señor **ESPINA**.- Señor Presidente, como dijo el Diputado señor Orpis, éste ha sido uno de los puntos más controvertidos de la iniciativa de ley que estamos analizando.

La razón es muy simple. Aquí hay dos valores en juego: uno de ellos es el legítimo derecho de asociación, que la Constitución Política del Estado reconoce en el número 15º, del artículo N° 19, que dice que es una garantía y un derecho constitucional el asociarse sin permiso previo; otro, la preocupación legítima que debe tener el legislador para evitar que estas asociaciones u organizaciones puedan, el día de mañana, hacer mal uso de las atribuciones que se les entregan, y generar enfrentamientos innecesarios por las más variadas razones, ajenas a su legítimo derecho, entre los consumidores y las empresas que producen la más variada gama de bienes y servicios.

¿Qué hizo la Cámara de Diputados? Entregó estas facultades a las uniones comunales de juntas de vecinos. ¿Qué resolvió el Senado? Recogió el mismo principio, pero estableció la posibilidad, que tienen de todas maneras -y es un punto muy importante de resaltar-, de que los consumidores se asocien con un objeto lícito y válido.

Nuestra Constitución permite que las personas se puedan asociar sin permiso previo para cumplir la función que establecen los estatutos de sus organizaciones, siempre y cuando no sean contrarias al orden, la moral y las buenas costumbres. De manera que, en la práctica, el derecho que consagra el texto del Senado ya lo tienen los consumidores, aunque no se diga expresamente.

¿Qué ha hecho el Senado? Ha incorporado una serie de normas que regulan con mayor acuciosidad, a mi juicio bien orientados, estas organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.

En el debate que ha surgido se ha llegado a la conclusión de que esa norma incluso es susceptible de perfeccionamiento. Por eso, el señor Ministro de Economía y los parlamentarios de la Comisión de Economía, con quienes ha venido trabajando este tema, desarrollaron una minuta, que tengo en mi poder al igual que algunos señores parlamentarios, aunque lamentablemente no la tienen todos, que era lo que reclamaba el Diputado señor Ferrada con justa

DISCUSIÓN SALA

razón, no para controvertirla, sino para poder conversar, porque es parte del tema que estamos discutiendo, y no podemos dejar pendiente parte del tema para un posterior debate, ya que lo que estamos decidiendo es si votamos a favor o en contra de lo que propone el Senado. Dicho documento -entiendo que fue preparado por el señor Ministro de Economía, pero conversado y aprobado en forma unánime por los parlamentarios de todas las bancadas que conforman esa Comisión- perfecciona el texto del Senado.

Por la experiencia que hemos tenido en las comisiones mixtas y para evitar que este tema sea llevado a esa instancia, se ha preferido que las ideas de este documento se concreten a través de un veto del Presidente de la República. Es evidente que el Primer Mandatario tiene el derecho de redactar el veto en la forma que lo estime conveniente, pero también es evidente que aquí hay un entendimiento y un acuerdo, de lo cual se requiere dejar constancia en la historia fidedigna de la ley.

Por su intermedio, solicito que el señor Ministro explique los términos del entendimiento, que me parece muy bueno, porque recoge el espíritu que se quería, cual es que, en un país con una Constitución que establece la libertad de asociación, se regule la forma cómo pueden organizarse los consumidores, quienes lo podrían hacer aun sin esta ley. Lo que hace el legislador, con justa razón, es dar un marco regulatorio para que la organización que se crea sea debidamente fiscalizada y guiada para cumplir sus fines.

En síntesis, es importante señalar con claridad que la propuesta de veto deberá establecer ciertos requisitos de constitución de las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor, que son muy similares a los contenidos en una moción que presentó el Senador señor Sergio Diez, que fue aprobada por el Senado y que está radicada en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara. Lo que hace es indicar la cantidad de personas que las deben integrar, pues habla de 50 personas naturales o jurídicas; luego, dispone una serie de normas de funcionamiento, entre las cuales otorga atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor y no a la intendencia regional, como estaba establecido en el proyecto del Senado; a continuación, señala las sanciones para quienes abusen de estas organizaciones, porque si son bien empleadas, protegerán a los chilenos de los eventuales abusos de los comerciantes. No hay que ponerse una venda en los ojos, porque esos abusos se producen, y la gente reclama por ello todos los días.

Este veto equilibrará en forma adecuada el derecho de las personas para asociarse con el fin de protegerse, actuar, relacionarse, coordinarse y colaborar con los empresarios, con el objeto de que exista una buena relación en las transacciones de bienes y servicios, con sanciones drásticas a quienes utilicen estas organizaciones con el propósito de causar un perjuicio intencionado al comercio, por razones de orden político o las que fueran, lo que se puede transformar en un gran estorbo para el desarrollo del comercio.

Finalmente, otorga al Ministerio de Justicia una facultad que ha resultado muy controvertida; pero, a mi juicio, bastante razonable -a mí no me importa el organismo que deba cumplirla-, cual es que cuando una de estas

DISCUSIÓN SALA

organizaciones es sancionada en más de tres oportunidades en un año calendario por hacer denuncias temerarias, debe existir la obligación de pedir su disolución, porque se ha alejado de su finalidad. Recordemos que estas organizaciones pueden transformarse en un gran elemento perturbador de la actividad económica del país si son mal usadas; en caso contrario, no tengo dudas de que contribuirán a una buena relación entre las actividades comerciales y los derechos de los consumidores.

Señor Presidente, para nosotros es fundamental que el señor Ministro baje las cartas y nos señale derechamente el contenido de estas normas y el acuerdo que existe. Esto va a condicionar nuestra posición de votar a favor de esta norma, en el entendido de que tenemos ese compromiso; en caso contrario, algunos parlamentarios lo harán en contra de esta norma. Lo correcto es que quede claro ante la Cámara el compromiso y la voluntad que existe en cuanto a resolver positivamente este tema.

Señor Presidente, con su venia le concedo una interrupción a la Diputada señora Prochelle y, posteriormente, otra al Diputado señor Latorre.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra la Diputada señora Prochelle.

La señora **PROCHELLE**.- Señor Presidente, al igual que el Diputado señor Espina, solicito al señor Ministro mayor claridad sobre este punto, porque, de otra manera, muchos parlamentarios nos veremos obligados a votar de manera distinta a lo acordado por nuestros propios representantes de la Comisión de Economía, ya que no tenemos el texto a la vista.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Por la vía de la interrupción, tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor **LATORRE**.- Señor Presidente, estoy entre los que piensan que sería un gravísimo error que por no poner en conocimiento de los señores Diputados el texto de acuerdo entre los parlamentarios de Gobierno y de Oposición, con la concurrencia del Ministro y de sus asesores, pudiera producirse una división en la votación de una materia respecto de la cual estamos de acuerdo, que es regular debidamente la existencia de estas asociaciones.

Comparto el planteamiento del Diputado señor Espina de que resulta conveniente dejar constancia del esfuerzo realizado por los parlamentarios de la Comisión de Economía y los jefes de bancada, quienes se han reunido durante el fin de semana y en el día de ayer para acordar este texto, ya que eso ayuda a la transparencia de un proceso que ha sido abierto y está en la línea de lo que el propio Gobierno, a través de las expresiones del Ministro de Economía, entiende que debe tener lugar en el proceso siguiente de la

DISCUSIÓN SALA

tramitación de esta ley, cual es la concreción de este acuerdo a través de un veto.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, debo repetir que el momento adecuado para realizar esta discusión es cuando se presente el veto aditivo del Presidente de la República.

También ratifico que existe un acuerdo político entre los representantes de las distintas bancadas, miembros de la Comisión de Economía y el Gobierno, el cual ha sido explicado por el Diputado señor Dupré y señalado en gran medida por el Diputado señor Espina, así como su contenido, lo cual compromete a las partes. Me parece innecesario, a no ser que los Diputados lo estimen conveniente, repetir lo que ya señaló in extenso el Diputado señor Dupré. Tan sólo debo ratificar que ése es el acuerdo al cual concurre el Ejecutivo.

El señor **VIERA-GALLO**.- Señor Presidente, me sorprende el debate. En el ambiente noto desconfianza -expresada claramente por el Diputado señor Espina- hacia las organizaciones de consumidores, cuando entiendo que en un mercado bien concebido deberían intervenir los empresarios, trabajadores y consumidores.

La modificación del Senado es restrictiva de lo que existe. Lo que más confundiría a las organizaciones de consumidores es que no hubiera normas, caso en que se aplicaría lo que quedó de la ley de juntas de vecinos, mediante la cual las personas acuden ante las municipalidades respectivas para constituir una organización de consumidores y así cumplir con las exigencias que señala el artículo 6º aprobado por el Senado. Todas las acciones que establece pueden hacerse con la legislación vigente.

Repito: la proposición del Senado es restrictiva respecto de lo que hay, y el acuerdo político a que habrían llegado los Diputados con el Ministro es aún más restrictivo.

El señor Ministro me mira con sorpresa, pero digo lo que pienso.

Así como la organización no gubernamental Colonia Dignidad, en uso de ese resquicio, hoy está autorizada para tener una escuela y dirigir un hospital, es posible que cualquier organización de consumidores del país, mediante la ley de juntas de vecinos, se presente al municipio respectivo e inscriba sus estatutos. Se constituye como tal y puede cumplir con las funciones que establece el artículo 6º.

Repito: lo obrado por el Senado es restrictivo, porque teme a las organizaciones de consumidores, y algunos señores Diputados tienen tanto o más temor que los Senadores a lo que puedan hacer los consumidores. Si durante todo este período, desgraciadamente, han hecho muy poco, ¿por qué, de la noche a la mañana, harán un movimiento masivo y serán "irresponsables"? Lo más probable es que cuando se organicen e intervengan, lo hagan en beneficio propio, es decir, de todos los chilenos a los cuales

DISCUSIÓN SALA

representamos en la Cámara.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, el artículo aprobado por el Senado otorga una garantía adicional a las organizaciones de consumidores, que no tienen las organizaciones comunitarias de carácter funcional, cual es la capacidad de representación legal de los intereses colectivos. Las organizaciones de consumidores adquirirían tal capacidad a diferencia de las otras instituciones sociales que existen en el país. Ella nos parece adecuada y necesaria; pero, a nuestro juicio, requiere que se asegure que la usarán en beneficio del bien común.

En consecuencia, también es adecuado incorporar, al igual que el Senado y lo hemos convenido con señores Diputados, ciertas cláusulas restrictivas, pues las organizaciones de consumidores incluyen responsabilidades superiores a las de carácter funcional.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor **SCHAULSOHN**.- Señor Presidente, concedo una interrupción al señor Viera-Gallo.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor **VIERA-GALLO**.- Señor Presidente, para aclarar algo que ha manifestado el señor Ministro.

El artículo 6º establece que estas organizaciones tendrán determinadas funciones, y en su letra d) precisa: "Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato,". No habla de algo genérico. De verdad, tengo una discrepancia con el señor Ministro, porque no veo nada nuevo en esta norma.

Gracias por la interrupción.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor **SCHAULSOHN**.- Señor Presidente, en relación a lo que acaban de expresar el señor Ministro y algunos señores Diputados, me parece perfectamente legítimo que los miembros de la Comisión de Economía hayan concurrido a un acuerdo.

DISCUSIÓN SALA

El Gobierno es soberano de enviar los vetos aditivos que estime conveniente, pero me reservo el derecho de discutir y votar en su oportunidad como me parezca el presunto veto aditivo, pues no entiendo que exista un compromiso político que obligue a los parlamentarios a respaldar en este momento determinado texto.

He dicho.

El señor **CHADWICK** (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, como se ha expresado, el problema que nos ocupa es uno de los más importantes del proyecto, porque para nadie es un misterio la grave asimetría que existe entre las grandes empresas, que controlan la oferta y la publicidad, y los consumidores, aislados y sin protección.

Desde ese punto de vista, el texto aprobado por el Senado es mucho más protector. En su oportunidad, la Cámara legisló sobre la materia y entregó a las uniones comunales de juntas de vecinos la facultad de defender a los consumidores. No obstante, se sabe que no más del 15 por ciento de los chilenos participa en las juntas de vecinos.

¿Qué atribuciones y recursos humanos y materiales tienen las juntas de vecinos para llevar a cabo la protección del consumidor? Tal cual se establecen en la ley, no tienen capacidad efectiva para defender con eficiencia sus derechos.

Desde ese punto de vista, lo establecido por el Senado es mucho mejor, porque, tal como expresó el señor Ministro, entrega a las organizaciones de que se trata una facultad muy importante y que hasta este instante no tienen, cual es representar judicialmente a los consumidores en situaciones que los puedan afectar. Es un avance significativo del proyecto.

En esa perspectiva, las organizaciones que se establecen -con la posibilidades de informar, educar y orientar al consumidor-, cumplen con los requisitos para representarlo y defender de forma eficiente sus derechos.

Llama la atención lo señalado por organismos vinculados al comercio, en cuanto a que ellas podrían perturbar dicha actividad. Eso no es así. Su verdadero sentido y alcance es representar a los consumidores y coordinarlos con el comercio.

En tal sentido, estoy por aceptar la norma del Senado, con el veto del Ejecutivo, conocido por parlamentarios que representan a la totalidad de los partidos políticos, que en su oportunidad será enviado a la Cámara.

El Diputado señor Schaulsohn ha adelantado una discusión, pues en el tercer trámite constitucional del proyecto no procede discutir un veto que conocen muy pocos parlamentarios ni tampoco exigir al Ministro que dé a conocer su texto si aún no ha sido firmado por el Presidente de la República. Sólo en su oportunidad podremos discutirlo.

Señor Presidente, con su venia, concedo una interrupción al Diputado

DISCUSIÓN SALA

señor Pizarro.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, sólo si es para rectificar o precisar sus dichos; de lo contrario, alteraríamos el orden del debate, lo cual no es adecuado y está prohibido por el Reglamento.

Tiene la palabra el Diputado señor Pizarro.

El señor **PIZARRO**.- Señor Presidente, ¿por qué la vía de interrupción debe ser utilizada sólo para rectificar o precisar lo expresado por un parlamentario?

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Porque el Reglamento, señor Pizarro, así lo estableció, para que no se usara esta vía para alterar el orden de inscripción en el debate.

El señor **PIZARRO**.- Señor Presidente, en realidad, quiero hacer una consulta a los jefes de bancada. Si Su Señoría me da la palabra, la puedo hacer brevemente.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Diputado señor Pizarro, lo inscribo para darle la palabra en su oportunidad.

Tiene la palabra el Diputado señor Tuma.

El señor **TUMA**.- Señor Presidente, quiero expresar la posición que algunos parlamentarios sostuvimos en la Comisión respecto del artículo 5º, puesto que, a nuestro parecer, la eficacia de las normas que estamos aprobando está íntimamente asociada al fortalecimiento de la capacidad de los ciudadanos para ejercer los derechos consagrados en esta iniciativa.

En este sentido, las modificaciones del Senado mejoran de modo sustantivo las propuestas aprobadas por la Cámara al contemplar la constitución de organizaciones para la defensa de los derechos del consumidor.

La defensa de los intereses de los consumidores no responde necesariamente a su agrupación territorial, que es de carácter más propio de las juntas de vecinos. La creación de organismos especializados en la defensa del consumidor permitiría acometer de mejor modo las atribuciones que expresamente se le otorgan en el artículo 6º de la propuesta del Honorable Senado, que dice relación con la representación legal de sus asociados. La existencia de estos entes no inhibe ni impide que las juntas de vecinos o cualquier persona natural o jurídica se agrupe en este tipo de entidades destinadas a defender los derechos del consumidor.

Se ha esgrimido como argumento el temor al uso indebido por estas organizaciones de las atribuciones contempladas en la ley, con el objeto de perjudicar a determinados proveedores. Pero, seamos claros: la actual capacidad de articulación de los intereses corporativos de los proveedores no se condice con la desprotección en que se encuentran los consumidores. Difícilmente las nuevas entidades tendrían capacidad para desestabilizar o

DISCUSIÓN SALA

lesionar los intereses de los proveedores sin que antes éstos utilicen los mecanismos contemplados en la propia ley y en la legislación vigente para hacer efectivas las respectivas responsabilidades.

Las organizaciones de productores o proveedores tienen una larga trayectoria en el país y han contribuido a su desarrollo y modernización, particularmente de nuestra economía. Nadie puede suponer que su fortalecimiento y desarrollo se haya realizado en desmedro de los consumidores. Entonces, tampoco es correcto prejuzgar la acción de las organizaciones de los consumidores restringiendo su potencialidad al conflicto y desestimando el aporte que pueden realizar al logro de un mercado transparente y competitivo.

Por último, en el artículo 7º, nuevo, se señalan expresamente las prohibiciones a que están sujetas las organizaciones de consumidores.

Sin lugar a dudas, las modificaciones perfeccionan el espíritu de la norma aprobada en la Cámara, en el sentido de contemplar un mecanismo de participación y organización de los consumidores. Además, establecen los mecanismos de creación, regulación y resolución de estas entidades.

En este sentido, respaldamos la voluntad del Gobierno de enviar al Congreso un veto aditivo, el cual compartimos, que permite precisar las facultades y restricciones a que estarán sometidas, asegurar que su objetivo no se desnaturalice sirviendo a intereses distintos del de la defensa de los derechos de los consumidores conforme a esta legislación.

Luego de cinco años de debate, los consumidores esperan no sólo la aprobación de un conjunto de principios y derechos, sino también de los mecanismos adecuados que permitan garantizar su ejercicio. Estoy convencido de que si rechazamos las normas incorporadas por el Honorable Senado en esta materia, disminuiríamos significativamente la eficacia de esta norma, frustrando las expectativas de los consumidores y transformándola en letra muerta.

Por el contrario, si los parlamentarios presentes votamos favorablemente la normativa que permite la existencia de estas organizaciones, haremos realmente posible el ejercicio de los derechos que se pretende establecer.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Se ha pedido el cierre del debate.
En votación la petición.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 28 votos; por la negativa, 33 votos. Hubo 3 abstenciones.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Rechazada la clausura del debate.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Ascencio, Cardemil, Ceroni, Correa, Cristi (doña María Angélica),

DISCUSIÓN SALA

Errázuriz,
Escalona, Estévez, García (don René
Manuel), González, Jara, Latorre, Letelier (don Felipe), Montes, Morales,
Muñoz,
Ortiz, Pollarolo (doña Fanny), Ribera, Saa (doña María Antonieta), Silva, Sota,
Tohá, Tuma, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Viera-Gallo y Wörner (doña
Martita).

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:

Acuña, Álvarez-Salamanca, Aylwin (doña Mariana), Cornejo, Dupré,
Elgueta, Elizalde, Espina, Fantuzzi, Fuentealba, Galilea, Hurtado, Leay, León,
Melero, Munizaga, Ojeda,
Orpis, Paya, Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Pizarro, Prochelle (doña
Marina), Prokuriça, Reyes, Sabag, Salas, Taladriz, Ulloa, Valcarce, Villegas,
Villouta y
Zambrano.

-Se abstuvieron los Diputados señores:

García (don José), Naranjo y Navarro.

El señor **DUPRÉ.**- Pido la palabra.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Los Diputados señores Dupré y Espina no pueden hacer uso de la palabra por haber agotado el tiempo de sus dos discursos, salvo que la Sala, por unanimidad, lo permita.

Varios señores **DIPUTADOS.**- ¡No!

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- No hay acuerdo.

Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor **ORPIS.**- Señor Presidente, respecto del contenido del veto, quiero dejar constancia, para que después no se tergiverse, de que éste fue un acuerdo del Gobierno con los partidos políticos con representación en la Cámara de Diputados y no de la Comisión de Economía, y en esa calidad nos invitó el Ejecutivo. Distinto es que al Diputado señor Schaulsohn no se le haya informado en calidad de presidente de su partido. Pero estaban las comisiones técnicas.

Si este acuerdo político no se cumple, se falta gravemente a dos aspectos fundamentales de una democracia, como son la confianza y la credibilidad.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

DISCUSIÓN SALA

El señor **LATORRE.**- Señor Presidente, por acuerdo unánime de la Comisión de Economía, se solicitó que este proyecto no se votara la semana pasada, proposición que fue acogida por la Mesa y por los Comités, precisamente, con el objeto de que, durante un lapso de cuatro o cinco días, al interior de las bancadas tuviéramos la oportunidad de conversar y de intentar, en conjunto con colegas de las bancadas de Oposición, un acuerdo que, en mi opinión, recoge una inquietud que tiene mucho sentido, en orden a que las asociaciones de consumidores se rijan por una legislación distinta de la que hoy existe -que permite que las personas se asocien para fines determinados, cumpliendo con una normativa legal que las regula en general-, referida específicamente a estas organizaciones.

Ha habido muy buena disposición de todas las bancadas para hacer posible este esfuerzo, incluyendo al señor Ministro y sus asesores, quienes estuvieron dispuestos a parar el texto a que se ha hecho referencia.

Si el Ministro de Economía ha reiterado ante la Sala que existe un compromiso que él, en representación del Ejecutivo, avala respecto de lo que será el contenido de un veto, es evidente que debemos proceder en consecuencia.

En este tipo de acuerdos las bancadas se hacen representar por sus jefes políticos, o por quienes estimen que corresponde, en la discusión de un tema, como en este caso específico.

En consecuencia, pido que no afectemos un proceso ya vivido. Si algún señor Diputado -puede que ocurra, en este caso, con uno o con varios- no ha sido informado en detalle de este esfuerzo, ello no significa que deba objetarlo o impedir que este acuerdo suplemente -por decirlo así- nuestra voluntad de aprobar el texto del Senado, para después analizar el veto con aquellas normas que se han dado a conocer.

Al momento de discutir el veto, podremos opinar sobre su contenido, aun cuando la inclusión de estas normas ha sido parte de un acuerdo político. Por lo tanto, la bancada demócratacristiana considera que dicho acuerdo debe ser respetado por quienes lo han suscrito. Si alguien desea discutir su contenido mañana, es una posibilidad procedente, pero debemos votarlo en el contexto político ya suscrito.

El Diputado señor León, jefe de la bancada demócratacristiana, me solicita una interrupción. Si el señor Presidente lo tiene a bien, se la concedo.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- A continuación, daré el uso de la palabra al Diputado señor León.

Estamos llegando al final del Orden del Día y hemos votado un solo artículo de los diez que hay que votar. Este proyecto tiene urgencia calificada de "suma". La Sala, por unanimidad, ha acordado tratar mañana el proyecto de salud relativo a las Fuerzas Armadas y las modificaciones a la Ley de Alcoholes. Por lo tanto, de acuerdo con mis atribuciones, voy a convocar a una sesión especial para hoy, de 19 a 22 horas, a fin de continuar la discusión de este proyecto que debe ser despachado hoy.

DISCUSIÓN SALA

-Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor **LEÓN**.- Pido la palabra.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría por un minuto.

El señor **LEÓN**.- Señor Presidente, un minuto es suficiente.

En nombre de mi bancada, sólo quiero manifestar mi más profunda extrañeza porque, frente a un acuerdo político que el Ministro de Economía ha reconocido y respetado, el presidente del PPD, Diputado señor Schaulsohn, diga que en el fondo no lo obliga.

En consecuencia, si hemos llegado a un acuerdo político, lo lógico es que lo mantengamos con seriedad o, sencillamente, lo desahucemos y que los Diputados quedemos en libertad de acción.

He dicho.

El señor **CERONI**.- ¿Me permite?

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Ceroni.

El señor **CERONI**.- Señor Presidente, quiero aclararle al Diputado señor León que la bancada del Partido por la Democracia está absolutamente dispuesta a apoyar el veto del Presidente de la República, lo cual, obviamente, es un trámite posterior, ya que sólo debíamos discutir el texto del acuerdo.

Desde ese punto de vista, el Diputado señor Schaulsohn no ha desconocido en nada cualquier acuerdo político que se haya adoptado; esa materia tenía que haberse analizado en la bancada.

En lo general, estamos de acuerdo en apoyar el veto, pero posteriormente -no hoy- habría que estudiar su contenido.

Por lo tanto, solicito que continuemos con la discusión y votación del artículo 5º del proyecto.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra por un minuto el Diputado señor Víctor Pérez. A continuación procederemos a tomar la votación.

El señor **PÉREZ** (don Víctor).- Señor Presidente, quiero dejar establecido que el Diputado señor Orpis firmó este acuerdo en representación de nuestra bancada.

Tal como establece el texto del acuerdo, éste concreta un consenso frente a determinadas y específicas normas. No se trata de un acuerdo en una hoja en blanco o sobre ideas generales. La UDI, a través del Diputado señor Orpis, concurrió a este acuerdo frente a un texto específico, el que esperamos

DISCUSIÓN SALA

se respete, porque forma parte de un acuerdo político, que, tal como lo establece la minuta que se nos ha hecho llegar, está suscrito por el Ministerio de Economía, por el Servicio Nacional del Consumidor, por las bancadas de Diputados de la Concertación y, por la Oposición, por los Diputados señores Vilches y Orpis.

Sobre esta materia, reitero el respaldo de nuestra bancada al Diputado señor Orpis, porque estamos frente a un texto específico, sobre el cual hemos llegado a un acuerdo.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Cito a los Comités para analizar el procedimiento a seguir.

Se suspende la sesión por 10 minutos.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Continúa la sesión.

Señores Diputados, la proposición de los Comités es prorrogar la sesión con el fin de despachar el proyecto en estudio, no tratar proyectos de acuerdo, suprimir Incidentes y suspender la sesión por diez minutos para que la bancada del PPD analice la materia.

-Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Se reanuda la sesión.

El acuerdo de los Comités es sesionar de 18 a 20.30 horas. Las Comisiones podrán hacerlo hasta las 18 horas. Ello requiere, por supuesto, que el señor Ministro de Economía pueda acompañarnos en la tarde, dado que el proyecto tiene urgencia calificada de "suma". De lo contrario -se lo he solicitado y está haciendo las consultas-, se retirará la urgencia y el proyecto se verá la próxima semana, cuando él pueda asistir.

Tiene la palabra el Diputado señor Pizarro.

El señor **PIZARRO**.- Señor Presidente, estamos entrampados como consecuencia de la decisión que se tomará respecto de si se respeta o no un acuerdo adoptado por todas las bancadas.

El Gobierno sostiene que está dispuesto a respetarlo; en cambio, el presidente del Partido por la Democracia dice que no lo suscribe o no lo acepta. Entonces, no tiene mucho sentido reunirnos en la tarde si se mantiene el criterio de no acatar ese acuerdo político, adoptado -reitero- por las bancadas y por el Gobierno.

En ese evento, lo más probable es que el articulado se rechace en la

DISCUSIÓN SALA

comisión mixta.

¿Qué sentido tiene citar a sesión a las 18 horas si el Partido por la Democracia no tiene la deferencia de comunicarnos qué hará desde el punto de vista político, que es el tema de fondo en este momento?

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, el acuerdo consiste en que los parlamentarios que no han visto el texto lo puedan hacer. Por tanto, eso no prejuzga respecto de una u otra votación. Todas las bancadas tienen el natural derecho de leer los textos que están siendo comprometidos políticamente, aunque al final, obviamente, se trata de un texto que, si le parece bien, mandará el Presidente de la República, el cual será revisado por todas las bancadas. Nosotros no podemos imponérselo.

Tiene la palabra el Diputado señor Ceroni.

El señor **CERONI**.- Señor Presidente, simplemente, para decir que se repiten expresiones que se dijeron hace poco tiempo, en el sentido de atribuir la responsabilidad a la bancada del PPD.

Nosotros discutiremos el tema, con el objeto de pronunciarnos en forma seria al respecto. Hemos apoyado y estamos de acuerdo, en general, con la idea del veto. Así lo hemos manifestado, pero el contenido no lo hemos debatido. Aquí no se trata de que el presidente del partido haya causado una situación que impida cumplir un teórico acuerdo político.

-Hablan varios señores Diputados a la vez.

El señor **CERONI**.- El acuerdo se producirá en la medida en que la discusión se haga. Eso es lo que queremos efectuar en forma seria para venir a la Sala con la posición de la bancada del Partido por la Democracia.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Tiene la palabra la Diputada señora Matthei.

La señora **MATTHEI**.- Señor Presidente, pido que se permita sesionar a la Comisión de Hacienda simultáneamente con la Sala, porque tenemos una agenda muy recargada y el compromiso con el Gobierno -que asumimos la semana pasada- de despachar entre hoy y mañana las modificaciones a la Ley de Bancos.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señora Diputada, se crea una dificultad porque se trata de una votación en particular donde votarán sucesivamente los artículos. Lo que podríamos hacer es comenzar la sesión a las 18.30 horas para dar un poco más de tiempo a la Comisión de Hacienda, siempre y cuando a las 20.30 horas, a más tardar, se voten los temas que no se han discutido.

DISCUSIÓN SALA

La señora **MATTHEI**.- Señor Presidente, nuestra sesión es de 16 a 20 horas, de manera que a las 20.30 horas podríamos estar presentes en la Sala. Tenemos con el Gobierno el compromiso de despachar un proyecto de ley urgente. La semana pasada el señor Superintendente y los representantes de la Asociación de Bancos nos esperaron dos veces: el martes y el miércoles.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Entiendo, señora Diputada, pero como el Gobierno es el que fija las urgencias, tiene que coordinarse en ese sentido. Nosotros nos sometemos a ellas. Es imposible que 120 personas se pongan de acuerdo en un tema de procedimiento. En consecuencia, hemos resuelto que desde las 18 hasta las 20.30 horas continuaremos la discusión. Si el Ministro no puede asistir a la sesión, retirará la urgencia y el tema se verá en otra oportunidad.

El señor **MELERO**.- Pido la palabra.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Ése sería el acuerdo, salvo que el Diputado señor Melero tenga otro parecer.

Tiene la palabra Su Señoría.

El señor **MELERO**.- Señor Presidente, no es un problema de parecer, sino que, a tan pocas horas de que las comisiones inicien su trabajo, a muchas de ellas les genera serios problemas el hecho de no poder sesionar. Entonces, para flexibilizar un poco el tema y no dificultar el trabajo legislativo, propongo que iniciemos la sesión a las 18.30 en lugar de las 18 horas y que entre las 20 y las 20.30 horas nos concentremos en la votación en particular, de manera que antes las comisiones puedan sesionar sin que se produzca un problema tan serio con estos cambios de última hora, puesto que hay autoridades de Gobierno y personalidades muy importantes citadas a las comisiones y se desbarajusta todo el trabajo.

He dicho.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señores Diputados, si hay acuerdo, podríamos empezar la sesión a las 18.30 horas, con la presencia del señor Ministro. A esa hora votaríamos de inmediato el artículo 5º, porque ya ha sido ampliamente debatido. Es posible que las votaciones restantes sean muy rápidas, pero ése es un hecho que no puedo determinar. Entiendo, además, que sobre las otras materias, hay acuerdo de la mayoría en rechazar las modificaciones del Senado y remitirlas a comisión mixta.

El señor **GARCÍA** (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Sí.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Muy bien.

Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

DISCUSIÓN SALA

El señor **DUPRÉ**.- Señor Presidente, estoy de acuerdo en que esta tarde se vote de inmediato el artículo 5º; pero, para la bancada demócratacristiana es muy importante conocer, por lo menos muy brevemente, la opinión de los jefes de bancadas respecto del tema, porque eso determinará nuestra votación. Entonces, es fundamental que Su Señoría, sin perjuicio de lo que ha señalado, ofrezca la palabra por uno o dos minutos a cada uno de los jefes de bancada con ese objeto.

El señor **ESTÉVEZ** (Presidente).- Señor Diputado, parte del problema consiste en que se confunden los acuerdos políticos con los temas de decisión legislativa. Su Señoría, desde ahora y hasta las 18.30 horas, puede conocer la expresión formal de los acuerdos; pero no puedo obligar a una bancada a decir algo en la Sala. Por lo tanto, cada señor Diputado tendrá la información, conversará con otras bancadas y decidirá a las 18.30 horas. Si hay acuerdo unánime respecto de otro procedimiento, también podremos tratarlo a esa hora. Creo que es imposible proceder de otra manera.

En consecuencia, iniciaremos la votación a las 18.30 horas, y la sesión se prolongará hasta las 20.30 horas. Si algún señor Diputado quiere hacer alguna declaración previa lo podrá hacer a esa hora.

Ha terminado el Orden del Día.

DISCUSIÓN SALA

3.4. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 332, Sesión 74. Fecha 14 de mayo, 1996. Discusión única. Se rechazan las modificaciones.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Tercer trámite Constitucional. (Continuación). Integración de Comisión Mixta

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Corresponde continuar ocupándose de las modificaciones introducidas por el Senado al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores.

Se encuentra presente el Ministro de Economía y solicito el acuerdo de los señores Diputados para que ingresen a la Sala sus asesores, los señores Fernández y Sánchez Castellón.

-Acordado.

En la sesión de la mañana ya fueron debatidas ampliamente las modificaciones del Senado que consisten en agregar un párrafo II, que contiene los artículos 5°, 5° a, 5° b, 5° c, 5° d, 5° e, 5° f, 5° g, 5° h, en reemplazar el artículo 5°, que ha pasado a ser 6°, y en consultar un artículo 7°, nuevo.

No obstante, entiendo que el Diputado señor Ceroni desea intervenir al respecto, luego de lo cual el debate quedaría cerrado para proceder a votar.

Tiene la palabra Su Señoría.

El señor CERONI,- Señor Presidente, la bancada del Partido por la Democracia ha analizado en todas sus partes el acuerdo sobre el veto que enviara el Ejecutivo y lo apoya íntegramente, hecho que doy a conocer a la Sala para los efectos de la votación del proyecto.

Por lo tanto, pido votación para las modificaciones que quedaron pendientes.

Redicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En votación las modificaciones del Senado que consisten en agregar un Párrafo II, con sus correspondientes artículos; en reemplazar el artículo 5°, que ha pasado a ser 6°, y en consultar un artículo 7°, nuevo.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa. 71 votos; por la negativa, 1 voto. Hubo 1 abstención.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Aprobadas las modificaciones del Senado.

El señor BAYO.- Pido la palabra.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

DISCUSIÓN SALA

El señor BAYO.- Señor Presidente, sólo para dejar constancia de que voté equivocadamente en forma negativa, pero mi voto es afirmativo.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Se dejará constancia en acta, señor Diputado.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Acuña, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bertolucci, Caminondo, Cardemil, Ceroni, Coloma, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Estévez, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Galilea, García (don René Manuel), García-Huidobro, Girardi, Hamuy, Jara, Jürgensen, Karelovic, Latorre, Leay, León, Letelier (don Felipe), Longueira, Makluf, Matthei (doña Evelyn), Melero, Montes, Morales, Moreira. Munizaga, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda, Orpis, Ortiz, Paya, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Pollarolo (doña Fanny), Prokurika Reyes, Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel. Silva, Sota, Taladriz, Tohá, Tuma, Ulloa, Urrutia (don Salvador), Valenzuela Venegas, Vilches, Villegas, WÖner (doña Martita) y Zambrano.

-Votó por la negativa el Diputado señor Bayo.

-Se abstuvo el Diputado señor Álvarez Salamanca.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En discusión la modificación al artículo 11.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate. En votación.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 1 voto; por la negativa, 69 votos. Hubo 2 abstenciones.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Rechazada.

El señor LETELIER (don Felipe).- Pido la palabra.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor LETELIER (don Felipe).- Señor Presidente, mi voto es negativo.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Muy bien, señor Diputado.

-Votó por la afirmativa el Diputado señor Letelier (don Felipe).

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:

DISCUSIÓN SALA

Acuña, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés). Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Caminondo, Ceroni, Colorna, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Estévez, Fantuzzi, Ferrada, Gajardo, Galilea, García (don René Manuel), García (don José), García-Huidobro, Girardi, Jara, Jürgensen, Karelovic, Latorre, Leay, León, Longueira, Makluf, Matthei (doña Evelyn), Melero, Morales, Moreira, Munizaga, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda. Orpis Ortiz, Paya, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Pollarolo (doña Fanny), Prokurica, Reyes, Saa (doña Mana Antonieta), Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel, Silva. Sota, Taladriz, Turna, Ulloa, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Vilches, Villouta, WÖner (doña Martita) y Zambrano.

-Se abstuvieron los Diputados señores: Álvarez-Salamanca y Fuentealba.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En discusión la modificación al artículo 28.

Ofrezco la palabra. Ofrezco la palabra.

Cerrado el debate.

En votación.

Si le parece a la Sala, se rechazará.

Rechazada.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En discusión la modificación al artículo 30.

Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, el Senado rechazó el artículo 30 original aprobado por la Cámara que disponía: "El medio de comunicación que se baya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente identificado, del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso."

La razón que se dio en la Comisión para incluirlo fue que la norma facilitaba la preparación de la vía judicial, porque en otra forma muchas veces no se sabrá a quién notificar.

Votaré a favor de la modificación del Senado, porque me parece que existen las vías. Cuando se tiene la posibilidad de iniciar una acción judicial, debe existir la voluntad para hacerlo, y, por lo demás, existen las medidas prejudiciales, si verdaderamente se quiere iniciar un juicio, La identidad de la persona que' ha ordenado la inserción de un aviso siempre puede pedirse a través de los tribunales O del juez. No estoy de acuerdo en que cualquier ciudadano pueda exigir esa información a un medio de comunicación, puesto que se Interfiere con su libertad de trabajo, lo cual es distinto cuando se hace en la instancia de los tribunales como medida prejudicial.

DISCUSIÓN SALA

Por lo anterior, voto a favor de la modificación del Senado de eliminar el artículo 30.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, se debe rechazar la modificación precisamente por la razón dada por el Diputado señor Orpis, esto es, que sólo un tribunal pueda ordenar que se identifique a quien ha contratado en un medio de comunicación un aviso que conlleva la posibilidad de publicidad engañosa, porque la demanda del afectado sólo será posible en la medida en éste conozca -está en su derecho- e individualice en el libelo al anunciante. En esta larguísima discusión se ha demostrado que esto no atenta con la libertad de información; simplemente se entrega al consumidor la posibilidad de iniciar algún tipo de acción frente a lo que estima perjudicial y engañoso, con un antecedente que resulta obvio: saber quién se hace responsable, como corresponde, de esa publicidad.

La Comisión -aprovecho la ocasión para justificar la ausencia del Diputado señor Dupré, quien por razones personales no ha podido concurrir a esta sesión y ha delegado en mí el rol de Diputado informante- acordó el rechazo de la modificación del Senado, por 6 votos a favor y 2 abstenciones, en el entendido de que es razonable discutir el punto en la Comisión Mixta y concordar una redacción adecuada que salve las fundadas objeciones expuestas por el Diputado señor Orpis.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Schaulsohn.

El señor SCHAULSOHN.- Señor Presidente, sólo para coincidir con la argumentación del Diputado señor Orpis, pues el artículo no tiene ninguna justificación. Por lo demás, las agencias de publicidad o los medios de comunicación no tienen, ni deberían tener obligación de revelar la identidad de su cartera de clientes, menos, a cualquier ciudadano, aunque se identifique adecuadamente. Incluso más, existe el derecho -salvo que medie la resolución de un tribunal- de mantener la reserva de determinada información comercial.

Por lo anterior, votaré a favor de la modificación.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, como bien señalaba el Diputado señor Latorre, el tema fue discutido en la Comisión y se concluyó en rechazar la modificación del Senado, a fin de introducir modificaciones en la Comisión Mixta que permitan a un

DISCUSIÓN SALA

denunciante establecer, mediante el trámite judicial, la identidad del anunciante, requisito indispensable para la validez de la demanda. Por lo tanto, la voluntad del Ejecutivo es que en la Comisión Mixta se establezca que el denunciante podrá solicitar al juez, como medida prejudicial, que se exija al respectivo medio de comunicación, la identificación del anunciante.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor PÉREZ (don Aníbal).- Señor Presidente, reponer esta norma tiene un sentido obvio y práctico, porque ¿de qué otra manera podría un consumidor plantear una denuncia cuando no conoce la identidad de la persona contra la cual debe accionar? El sentido práctico de la norma es dar la posibilidad al consumidor afectado y que quiere hacer una denuncia de dirigir la acción contra una persona determinada, singularizada previamente. De lo contrario, tal como dice el Ministro, le estamos quitando o coartando al consumidor afectado la posibilidad de accionar por la vía judicial, ya que desconocerá la identidad de la persona contra la cual accionar. Ése es el sentido práctico y obvio de esta norma y, por eso, soy partidario de reponerla.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Armando Arancibia.

El señor ARANCIBIA.- Señor Presidente, el objeto de la disposición es facilitar la obtención de un antecedente que, de no existir, se corre el riesgo de no poder accionar contra el anunciante responsable de la publicidad falsa o engañosa.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, desde mi punto de vista, el principio debe ser que cuando se requiera la identidad del anunciante el trámite siempre se haga a través de los tribunales, por la vía de la medida prejudicial. Pero eso no es necesario consignarlo, porque es un mecanismo existente en las normas generales de las leyes de procesamiento.

Por lo tanto, creo que el artículo está de más, salvo que se quiera que sea el Servicio Nacional del Consumidor el que pueda pedir la identificación, además de los tribunales, como lo señala el artículo 30 de la disposición de la Cámara. En el caso de que se quiera que sólo los tribunales puedan solicitarla, creo que no se necesita la norma.

Ése es el principio que sustento. Por lo tanto, votaré favorablemente el artículo 30 del Senado, que reemplaza el de la Cámara. He dicho.

DISCUSIÓN SALA

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, quiero reiterar que la voluntad del Ejecutivo es, precisamente, asegurar lo señalado por el Diputado señor Orpis, esto es, que a través de un mecanismo prejudicial se pueda establecer la identidad del anunciante. La norma original no asegura que el afectado pueda conocerla. Lo que se tratará de hacer, a través de una modificación del texto, es lograr en la Comisión Mixta lo que señala el Diputado señor Orpis.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En votación la modificación del Senado al artículo 1030.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado, por la afirmativa, 4 v tos; por la negativa, 57 votos. Hubo 1 abstención.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputado"
Correa, Orpis, Schaulsohn y Villegas.

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:

Acuña, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Ceroni, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Escalona, Estévez, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Galilea, Garda (don René Manuel), Garda (don José), Girardi, Hamuy, Hurtado, Jeame Barrueto, Jürgensen, Latorre, León, Makluf, Martínez (don Rosauero), Morales, Munizaga, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda, Ortiz, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pollarolo (doña Fanny), Prochelle (doña Marina), Reyes, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Seguel, Silva, Taladriz, Tohá, Turna, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Villouta, WÖner (doña Martita) y Zambrano.

-Se abstuvo el Diputado señor Jara.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Rechazada.

A continuación, corresponde tratar la modificación del Senado al artículo 36.

¿Hay acuerdo para rechazada?

No hay acuerdo.

En votación.

Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 6 votos; por la negativa, 50 votos. No hubo abstenciones.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Rechazada.

DISCUSIÓN SALA

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:
Correa, Garda (don José); Girardi, Leay, Moreira y Pérez (don Víctor).

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:
Acuña, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Ceroni, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Escalona, Espina, Estévez, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Galilea, García (don René Manuel), Hamuy, Hurtado, Jeame Barrauto, Jürgensen, Latorre, Makluf, Martínez (don Rosauero), Morales, Muñoz, Navarro, Ojeda, Ortiz. Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Prochelle (doña Marina), Reyes, Sabag, Salas, Seguel, Sota, Taladriz, Turna, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Villegas, Villouta, WÖner (doña Martita) y Zambrano.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Corresponde votar la modificación al artículo 42.

Si le parece a la Sala, se rechazará por unanimidad.

Rechazada.

En votación la modificación del Senado al artículo 43.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 0 voto; por la negativa, 52 votos. Hubo 8 abstenciones.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Rechazada.

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:
Acuña, Arancibia, Ascencio, Aylwin (don Andrés), Balbontín, Bayo, Ceroni, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Escalona, Estévez, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Girardi, Hamuy, Jara, Jeame Barrauto, Latorre, León. Letelier (don Felipe), Makluf, Martínez (don Rosauero), Morales, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda, Ortiz, Pérez (don Aníbal), Pollarolo (doña Fanny), Reyes, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Seguel, Silva, Sota, Taladriz, Tohá. Tuma, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Villegas, Villouta, Walker, WÖner (doña Martita) y Zambrano.

-Se abstuvieron los siguientes señores
Diputados:

Correa, Gorda (don René Manuel),

Gacela (don José), Jürgensen, Melera, Moreira, Orpis y Pérez (don Víctor).

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En discusión la modificación al artículo 44, párrafo V.

Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

DISCUSIÓN SALA

El señor LATORRE.- Señor Presidente, los artículos 44 al 49, que conforman el párrafo V, se refieren a la calidad y seguridad de bienes y servicios.

En el fondo, el Senado propone suprimir el párrafo completo y nuestra Comisión acordó, por mayoría, mantener el texto, es decir, posibilitar que el capítulo completo sea abordado en Comisión Mixta.

Solicito el acuerdo para votados conjuntamente. No sé si el Diputado señor Orpis está de acuerdo.

El señor ORPIS.- Sí.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala. se acogerá la sugerencia del Diputado señor Latorre.

Acordado.

En votación las modificaciones.

-Efectuada la votación en forma económica por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado; por la afirmativa, 0 voto; por la negativa, 58 votos. Hubo 8 abstenciones.

El señor ESTÉVEZ {Presidente).- Rechazadas.

-Votaron por la negativa los siguientes señores Diputados:

Acuña. Arancibia. Ascencio. Aylwin (don Adres), Aylwin (doña Mariana) Balbontín, Bayo. Ceroni. De la Maza. Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Escalona, Espina, Estévez, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, García (don René Manuel). Girardi. Hamuy. Hurtado. Jara, Jeame Barrueto. Latorre, León. Letelier", (don Felipe), Longton. Makluf. Martínez (don Rosauero). Morales, Muñoz. Naranjo. Navarro, Ojeda. Ortiz. Pérez (don Aníbal. Pollarolo (doña Fanny), Prochelle, (doña Marina), Reyes, Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel, Silva, Sota, Taladriz. Tohá, Turna, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Villegas, Villouta, Walker, WÖner (doña Manita) y Zambrano,

-Se abstuvieron los siguientes señores

Diputados:

Correa. Fantuzzi, Jürgensen, Melero, Moreira, Orpis, Pérez (don Víctor) y Ulloa.

El señor ESTÉVEZ {Presidente).- Corresponde tratar las modificaciones al párrafo II. "Del procedimiento judicial", artículos 53. 54 Y 55, Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor PÉREZ (don Aníbal).- Señor Presidente, todo este párrafo se refiere a las normas de procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley, y la

DISCUSIÓN SALA

verdad es que el articulado propuesto por el Senado, obviamente, está mucho mejor redactado que el de la Cámara, porque establece un procedimiento más acotado, breve y sumario. Además incorpora el trámite de la conciliación en que el Senac actúa como árbitro mediador, No se requiere abogado para presentar las denuncias. Además, el Senac se puede subrogar en las acciones del demandante y, lo que es más importante. el procedimiento establecido por el Senado da la posibilidad de que los deudores víctimas de cobros excesivos por determinadas empresas del ramo, ya sea por gastos o intereses indebidos, puedan reclamar ante un tribunal competente, como son los juzgados de policía local.

Estas personas están hoy en la indefensión y no hay ninguna norma que regule el procedimiento ni un tribunal ante el cual puedan reclamar. Es importante en este caso que los afectados pueden reclamar ante esos juzgados, no sólo del cobro judicial, sino que también del extrajudicial.

En segundo lugar, establece sanciones a quienes cobren cantidades e intereses en exceso. Aplica multas que fluctúan desde el veinticinco al ciento por ciento del capital, sin perjuicio de la devolución por el cobro excesivo del capital o de gastos de cobranza.

Obviamente, este procedimiento es mucho más completo, considera esa posibilidad y también la de un trámite conciliatorio que lleva a cabo el Senac, por lo cual solicito su aprobación.

El Diputado señor Espina me solicita una interrupción, la que le concedo por su intermedio, señor Presidente.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Por la vía de la interrupción, tiene la palabra el Diputado señor Espina.

El señor ESPINA.- Señor Presidente, simplemente solicito al Diputado señor Aníbal Pérez que explique la diferencia entre las normas del Senado y las de la Cámara de Diputados, sobre todo porque 56 que El y el Diputado señor Ferrada son patrocinantes de una iniciativa que recoge esta inquietud, por lo cual lo felicitamos.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Recupera el uso de la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez

El señor PÉREZ (don Aníbal).- Gracias, Diputado señor Espina.

Tal como señaló el colega, junto con el Diputado Valentín Ferrada desde hace bastante tiempo estamos viendo la posibilidad de terminar con los tremendos abusos que han cometido desde hace un tiempo las denominadas empresas de cobranza que actúan en un campo donde no hay ninguna regulación y cuyo accionar ha afectado a miles de pequeños deudores a lo largo del país.

Tal procedimiento establece una posibilidad que no figura en las normas aprobadas por la Cámara de Diputados, lo cual, como decía anteriormente,

DISCUSIÓN SALA

permite que los deudores afectados por los cobros indebidos puedan reclamar ante la justicia, en este caso, los juzgados de policía local.

En segundo lugar, a diferencia del procedimiento aprobado por la Cámara, se consagra uno mucho más rápido, incluso con plazos determinados, que hacen que el reclamo sea conocido en forma sumaria y resuelto también de manera breve por el tribunal competente, en este caso, el juez de policía local.

En tercer lugar, como señala anteriormente, también se dispone un procedimiento de conciliación, muy importante, para que, mediante un mecanismo muy determinado, las partes puedan recurrir al Senac, que actúa como mediador para disminuir los conflictos entre consumidores y proveedores.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, tal como ha manifestado el Diputado señor Pérez, desde mi punto de vista no es necesario que esta materia vaya a comisión mixta, cuyo objeto es resolver los conflictos que se producen entre ambas Cámaras

El articulado del Senado contiene ideas interesantes y está muy bien abordado porque recoge todas las ideas propuestas por la Cámara, pero agrega varios puntos importantes.

Por lo tanto, propongo aprobar el articulado sugerido por el Senado y evitar ir a comisión mixta por un problema que es innecesario zanjar.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, me alegra la intervención del Diputado señor Orpis, porque durante el tratamiento de este artículo en la Comisión se estimó, en un primer momento, que ambos textos eran equivalentes y que lo único que hacía el Senado era reemplazar lo aprobado por la Cámara por una redacción que la signaba con el número 38.

Comparto plenamente la argumentación hecha por el Diputado señor Aníbal Pérez, de manera que debiéramos proceder a aprobar el texto del Senado.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Señor Diputado, entiendo que habría acuerdo en tal sentido, pero el artículo 38, para su aprobación, requiere quórum de 68 votos a favor.

Tiene la palabra el Diputado señor Elgueta.

El señor ELGUETA.- Señor Presidente, no obstante lo dicho, el Senado no mantuvo una propuesta bastante parecida a la que existe en el derecho laboral, respecto de la representación de los proveedores, y la dejó entregada al criterio general. Sin embargo, la Cámara, en el inciso final del artículo 53, decía: "Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al

DISCUSIÓN SALA

proveedor y que en tal carácter obliga a éste, el gerente, el administrador, el jefe de local y, en general, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor."

Creo que esa disposición es muy importante y no existe en la proposición del Senado. En consecuencia, cuando se presente una denuncia, siempre existirá la excusa de que el representante legal no tiene el poder, no es la persona a la cual se demandó o respecto de la cual se estableció determinada denuncia por infracción.

Desde ese punto de vista, votaré en contra esta modificación.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Valenzuela.

El señor V ALENZUELA.- Señor Presidente, me interesa saber si hay Comisiones que estén sesionando en este momento.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- No hay ninguna autorizada para funcionar.

Tiene la palabra el Ministro de Economía, don Álvaro García.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, quiero aclarar la inquietud del Diputado señor Elgueta, en el sentido de que el párrafo que él leía está contenido en el artículo 39, que aprobó el Senado con el mismo texto que provino de la Cámara.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Orpis,

El señor ORIPS.-Señor Presidente, quería señalar exactamente lo que dijo el señor Ministro, especificando que se encuentra en el inciso segundo del artículo 39.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- En votación el reemplazo de los artículos 53, 54 Y JJ de la Cámara. Como el Senado los ha incorporado como artículos nuevos 38, 39, 40, 41,42 Y 43, votaremos primero los preceptos que no requieren quórum especial, o sea, del 39 al 43. .

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 69 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 1 abstención.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Aprobados.

- Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Acuña, Ascencio, Ávila, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Ceroni, Correa, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz, Escalona, Espina, Estévez, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, Galilea, García (don René Manuel), Girardi, Hamuy, Hurtado, Jara, JÜgensen, Latorre.

DISCUSIÓN SALA

Leay. León. Letelier (don Felipe). Longton, Makluf, Martínez (don Rosauero), Melero. Montes. Morales. Naranjo. Navarro. Ojeda, Orpis, Ortiz, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Rmn6n). Pérez (don Víctor), Pollarolo (doña Fanny), Reyes, Ribera, Saa (doña Maña Antonieta), Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel. Silva, Sota, Taladriz. Tohá, Tuma, Urrutia (don Salvador), Valcarce, Valenzuela, Venegas, Viera-Gallo, Villegas, Villouta, Walker, Wörner (doña Martita) y Zambrano.

-Se abstuvo el Diputado señor Álvarez Salamanca.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, con la misma votación se aprobará el artículo 38.

-Aprobado.

El Diputado señor Longueira me ha pedido que recabe el acuerdo para que la Comisión de Hacienda pueda sesionar en forma simultánea con la Sala, ya que debe tratar proyectos con urgencias.

Tiene la palabra el Diputado señor Longueira.

El señor LONGUEIRA. Señor Presidente, quiero señalar que la Comisión de Hacienda, debido a las urgencias de varios proyectos de ley, acordó trabajar hasta muy tarde hoy, ya sea como Comité o como Comisión.

Por lo tanto, pido a los señores parlamentarios que den la unanimidad para que la Comisión pueda sesionar paralelamente con la Sala.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Señor Diputado, queda pendiente sólo el artículo 56.

En votación la modificación del Senado al artículo 56.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 21 votos: por la negativa, 52 votos. No hubo abstenciones.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Rechazada.
Despachado el proyecto.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores Diputados:

Álvarez-Salamanca, Bayo, Correa, Espina, Fantuzzi, Ferrada. Galilea. García (don René Manuel), García (don José), Hurtado, Jürgensen, Leay, Longton, Martínez (don Rosauero), Melero. Orpis. Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Ribera, Taladriz Y Valcarce.

.votaron por la negativa 103 siguientes señores Diputados:

Acuña, Arancibia. Ascencio. Ávila. Aylwin (don Andrés), Aylwin ("doña Mariana), Balbontín, Ceroni, De la Maza, Elgueta, Elizalde, Encina, Errázuriz,

DISCUSIÓN SALA

Estévez, Fuentealba, Gajardo, Girardi, Hamuy, Jara, Jügensen, Jocelyn-Holt, Latorre, León, Makluf, Martínez (don Gutenberg), Montes, Morales, Muñoz,; Naranjo, Navarro, Ojeda, Pérez (don Aníbal), Pollarolo (doña Fanny), Reyes, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Schaulsohn, Seguel, Silva. Sota, Tohá. Turna, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Venegas, Viera-Gallo, Vilches, Villegas, Villouta, Walker y Zambrano.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Propongo a la Sala integrar la comisión mixta encargada de resolver las divergencias surgidas respecto del proyecto, con los Diputados señores Dupré, Latorre, Espina, Orpis y Pérez, don Aníbal

Acordado.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levantó a los 19.15 horas.

JORGE VERDUGO NARANJO, Jefe de la Redacción de Sesiones.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

4. Trámite Comisión Mixta: Senado y Cámara de Diputados

4.1. Informe de Comisión Mixta

Comisión Mixta. Fecha 06 de agosto, 1996. Cuenta en Sesión 24, Legislatura 333, Cámara de Diputados.

BOLETÍN N° 446-03.

INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA, encargada de proponer la forma y modo de superar las discrepancias producidas entre el Senado y la Cámara de Diputados respecto del proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores.

**HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS,
HONORABLE SENADO:**

La Comisión Mixta constituida en conformidad a lo dispuesto por el artículo 68 de la Constitución Política, tiene el honor de proponeros la forma y modo de resolver las divergencias surgidas entre la Cámara de Diputados y el Senado, durante la tramitación del proyecto de ley individualizado en el rubro.

Cabe señalar que S.E. el Presidente de la República ha hecho presente la urgencia para el despacho de esta iniciativa, con calificación de "simple, en todos sus trámites.

La H. Cámara de Diputados, en sesión de fecha 14 de mayo de 1996, designó como integrantes de la Comisión Mixta a los Honorables Diputados señores Carlos Dupré Silva, Juan Carlos Latorre Carmona, Alberto Espina Otero, Jaime Orpis Bouchon y Aníbal Pérez Lobos.

El Senado, por su parte, en sesión de fecha 15 de mayo de 1996, designó como miembros de dicha Comisión Mixta a los HH. Senadores que integran la Comisión de Economía.

Previa citación del señor Presidente del Senado, la Comisión Mixta se constituyó el día 3 de julio de 1996, con la asistencia de sus miembros Honorables Senadores señoras María Elena Carrera Villavicencio y Olga Feliú Segovia y señores Francisco Prat Alemparte y Sergio Romero Pizarro y Honorables Diputados señores Carlos Dupré Silva, Juan Carlos Latorre Carmona, Alberto Espina Otero, Jaime Orpis Bouchon y Aníbal Pérez Lobos. En la oportunidad indicada, por unanimidad eligió como Presidente al Honorable Senador señor Francisco Prat Alemparte, quien lo era también a esa fecha de la Comisión de Economía del Senado, y, de inmediato, se abocó al cumplimiento de su cometido.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Con posterioridad el H. Diputado señor Juan Carlos Latorre fue reemplazado por el H. Diputado señor Joaquín Palma Irarrázaval y después por el H. Diputado señor Andrés Palma Irarrázaval. Asimismo, el H. Diputado señor Alberto Espina fue reemplazado por el H. Diputado señor Luis Valentín Ferrada Valenzuela y con posterioridad por el H. Diputado señor Ramón Pérez Opazo. Igualmente el H. Diputado señor Aníbal Pérez fue reemplazado por el H. Diputado señor Eugenio Turna Zedan.

Concurrieron, asimismo, especialmente invitados el señor Director del Servicio Nacional del Consumidor, don Francisco Javier Fernández Fredes, el Subdirector del mencionado Servicio, don Tomás Monsalve y el asesor del Ministerio de Economía, señor Luis Sánchez Castellón.

A continuación, se efectúa una relación de las diferencias suscitadas entre ambas Corporaciones durante la tramitación de la iniciativa, así como de los acuerdos adoptados a su respecto.

Cabe hacer presente que las diferencias dicen relación con los artículos 2°, 11, 28, 30, 33, 36, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 56 y 3° transitorio del texto aprobado por la H. Cámara de Diputados, ya que las modificaciones propuestas para ellos por el Senado, fueron rechazadas.

Previo al análisis en particular de las controversias, cabe hacer presente que el H. Diputado señor Orpis entregó a la Comisión Mixta una proposición, conversada con el Ejecutivo y otros señores Diputados que pretende dar solución, en algunas de las materias controvertidas, a las discrepancias suscitadas.

Artículo 2°

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó un artículo 2° del siguiente tenor:

"Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados o para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente, y se trate de aquellas a que se refiere el artículo segundo, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1.606, de 1976."

El Senado, en segundo trámite constitucional, introdujo a este artículo tres enmiendas:

a) Sustituyó su inciso segundo por el siguiente:

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

"Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.";

b) Reemplazó en el inciso tercero la coma (,) que sigue al adverbio "respectivamente" por un punto final (.), eliminando la oración final que dice: "y se trate de aquellas a que se refiere el artículo 2°, N° 2, del decreto ley N° 825, de 1974, cuyo texto fue reemplazado por el decreto ley N° 1.606, de 1976.", y

c) Agregó el siguiente inciso final:

"Las normas de esta 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."

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó las modificaciones planteadas para este artículo por el Senado.

En relación con esta discrepancia, la proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, es del siguiente tenor:

"Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean."

El H. Diputado señor Espina destacó que la propuesta resuelve tres controversias distintas que surgieron de la discusión del artículo 2° en las dos Cámaras. La primera -que se refiere a que si corresponde incluir en el ámbito de aplicación de esta ley los inmuebles cuando los proveedores sean empresas loteadoras o inmobiliarias o constructoras de viviendas para venta al público- se zanjó, dijo, con acuerdo del Ejecutivo, decidiéndose acoger plenamente lo aprobado por el H. Senado.

El segundo punto estriba en decidir si se aplica o no esta ley a las prestaciones de servicios profesionales que un consumidor contrate con una empresa. También aquí se propone marginar esta materia de las normas sobre derechos de los consumidores, según lo aprobado por el H. Senado.

El tercero, donde aún subsisten divergencias, consiste en incluir una disposición por la cual se plantea que las normas de esta ley se aplicarán

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

supletoriamente en campos de la actividad comercial que cuenten actualmente con normas propias, en la medida que estas normas especiales no regulen determinadas materias.

El H. Diputado señor Orpis explicó que la proposición presentada es el resultado de un trabajo conjunto entre HH. Diputados miembros de esta Comisión Mixta y representantes del Ejecutivo. Advirtió que si bien ellos alcanzaron acuerdos muy amplios no hubo plena coincidencia de criterios en lo relativo al artículo 2° y en cuanto a lo que se refiere a materias reglamentarias.

Recordó que en las reuniones sostenidas en el Ministerio de Economía con el objeto de acordar fórmulas para superar las discrepancias surgidas entre ambas Cámaras, él siempre fue partidario -respecto del tema del ámbito de aplicación de este proyecto-de que, cuando exista norma especial, ella rigiera siempre, evitando la aplicación subsidiaria de otras normas, a fin de evitar dudas o vacíos.

Añadió que el criterio anterior lo funda en que las normas especiales deben ser autosuficientes, es decir, deben bastarse por sí mismas para regular una situación determinada.

La H. Senadora señora Feliú señaló que la proposición del H. Diputado señor Orpis, en la práctica, es equivalente al texto aprobado para el artículo 2° por la H. Cámara de Diputados.

Indicó que ello le parece inconveniente, pues da lugar a una cierta indefinición o incertidumbre en cuanto a las normas que deberán aplicarse en áreas reguladas por leyes especiales. En este sentido preguntó si la frase final "salvo....." se refería a todo lo no previsto en las leyes especiales o sólo a algunos aspectos, porque, acotó, por ejemplo esta iniciativa sobre consumidores contiene diversas normas en materia de publicidad, pero también en la ley sobre seguros existen preceptos sobre la materia indicada. En consecuencia, a su juicio, en cada caso concreto, deberá determinarse respecto de cada tipo de acto regulado en leyes especiales si debe aplicarse o no la Ley del Consumidor.

Agregó que, en segundo lugar, si se aprobara esta norma en los términos propuestos se aumentaría la regulación de un conjunto de actos y contratos y materias reguladas por leyes especiales, tales como Cajas de Compensación, Mutuales de seguridad, Compañías de Seguros, AFP, Isapres, etc., en una serie de aspectos que no se determinan, y, por otra parte no se sabe -porque no se ha ponderado ni analizado debidamente- si es o no necesario regular todavía más las materias mencionadas, recordando al efecto que las normas de regulación son restrictivas de la autonomía de la voluntad y del ejercicio de actividades económicas lícitas, de acuerdo a lo dispuesto en el número 21 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

En otro orden de cosas, sostuvo que el cambio del servicio fiscalizador en un campo determinado de la actividad económica, es otra materia particularmente importante. Observó que de acuerdo a la proposición presentada habría una suma de entidades fiscalizadoras, porque al servicio fiscalizador ordinario primario o de origen se agregará uno nuevo, que es el Sernac, en las materias

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

que le son propias, destacando sobre el particular lo dispuesto en el artículo 5° de la ley N° 18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado, en el sentido que debe evitarse la duplicidad o interferencia de funciones en el ámbito administrativo.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor señor Francisco Fernández, señaló en primer lugar que efectivamente el texto propuesto por el H. Diputado señor Orpis corresponde al que al Ejecutivo le parece satisfactorio y fue concordado en esos términos en el intercambio de posiciones que él tuvo con HH. Diputados miembros de esta Comisión Mixta.

En segundo lugar, en relación a lo expresado por la H. Senadora señora Feliú manifestó que, en lo que atañe a la aplicación supletoria, esta es una cuestión que no tiene nada de sorprendente en nuestro sistema jurídico ni en ningún otro.

Destacó, a título ejemplar, que el artículo 2° del Código de Comercio, más que centenario, establece que ese ordenamiento tiene como preceptiva supletoria la del Código Civil. Es decir, continuó, frente a la norma común -recogida fundamentalmente en el Código Civil- la legislación mercantil es especial respecto de la legislación civil.

Precisó que en este proyecto de ley sobre derechos del consumidor ocurre lo mismo: él será norma especial en relación a las normas generales pero, al mismo tiempo, será general respecto de normativas específicas para la provisión de determinados bienes o servicios que tengan una regulación legal definida. Así ocurre, indicó, en el contrato de transporte aéreo el cual, si bien tiene, una regulación básica en el Código Aeronáutico, también será normado por el proyecto en análisis en materias no previstas en el Código indicado, como en lo relativo a publicidad o pago a plazo, por ser esta iniciativa muy posterior al referido ordenamiento.

Hizo hincapié en que en ningún caso habría contradicción o duplicidad entre entes fiscalizadores toda vez que en ninguna disposición de la preceptiva en discusión se inviste al Sernac de funciones fiscalizadoras -que son potestades para que un órgano de la administración activa del Estado corrija o sancione situaciones anómalas- pues lo único que podría hacer el Servicio Nacional del Consumidor es orientar, informar y denunciar ante los tribunales en los casos expresamente contemplados.

En resumen, explicó, el sentido de la frase final del último inciso del artículo en análisis es que normalmente se aplicará con preferencia la legislación específica del ámbito regulador o fiscalizador y sólo en subsidio, al no haber norma específica que resuelva el problema de que se trate, se aplicarán los preceptos generales de este proyecto.

El H. Diputado señor Luis Valentín Ferrada complementó lo anterior añadiendo que si la situación no fuera como lo ha explicado el señor Director del Sernac se estaría permitiendo la introducción de un principio de discriminación comercial muy odioso e injusto, toda vez que querría decir que normas aceptadas con el carácter de comunes para la mayor parte del

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

desenvolvimiento del comercio en Chile, no lo serían para sectores específicos, en el caso de que se apruebe la frase final en discusión. En estas circunstancias, agregó, cabe preguntarse qué razón de derecho o de justicia habría para permitir la existencia de sectores privilegiados a los cuales no les afectarían normas que se consideran adecuadas y generales para la totalidad del comercio.

A su parecer tal principio de discriminación sería contrario no sólo al ordenamiento jurídico general sino que también al sistema económico libre y equitativo que el país se ha dado.

El H. Senador señor Romero, por su parte, apeló a la necesidad de dar seguridad jurídica y certeza en cuanto a la normativa aplicable a las actividades que regulará el proyecto en discusión. Añadió que si este punto fundamental no se resuelve surgirían grandes problemas no sólo para las numerosas actividades que son reguladas por leyes especiales sino también para el propio Sernac y para la coherencia de nuestra legislación.

Hizo ver, además, que si no se resuelve bien este punto se saturará a los Juzgados de Policía Local de asuntos derivados de interpretaciones erróneas de la ley.

10

El H. Diputado señor Pérez, don Aníbal, expresó que participa de la idea de agregar la frase final en discusión porque en su criterio, no obstante la existencia de regulaciones especiales, aún quedarían sin protección o regulación normativa ciertas materias resaltando sobre el particular las insuficiencias detectadas en los ordenamientos particulares que se aplican a servicios públicos básicos, que en la práctica se han demostrado ineficaces e insuficientes.

El H. Diputado señor Dupré informó que entre los distintos sectores representados por los Diputados miembros de la Comisión Mixta hay acuerdo en cuanto a la forma y modo que permitiría resolver las controversias que han surgido en la tramitación de este proyecto. Explicó que a raíz de ese acuerdo, entre otras cosas, se excluyó al sector inmobiliario en el texto del artículo 2°.

Sostuvo que, a su juicio, si no se aprueba la frase final, se producirían graves vacíos puesto que en todas aquellas materias en que no existe normativa, lisa y llanamente no habrá posibilidad de aplicar las normas sobre derechos del consumidor, en circunstancias que esta preceptiva debe precisamente aplicarse a las situaciones que no son reguladas por normas especiales.

El H. Senador señor Prat manifestó que es conveniente dar a esta normativa sobre derechos del consumidor el carácter de supletoria de regulaciones especiales pues por esa vía se puede llegar a perder el sentido de la misma y desnaturalizar su objetivo propio o específico.

Explicó que lo anterior ocurriría en el campo de los servicios eléctricos toda vez que la ley especial que regula este sector cubre tanto a los grandes consumidores como a los consumidores domiciliarios, advirtiendo que ello da lugar a situaciones completamente diferentes puesto que los primeros no son

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

propriadamente consumidores, según la iniciativa en análisis, y sus conflictos se resuelven en tribunales civiles. De esta forma, concluyó, al dar carácter supletorio a la ley sobre derechos del consumidor no se distinguiría entre tipos tan distintos de consumidores, arrastrándose a este ámbito situaciones que no se consideran en el espíritu de esta última regulación.

No se trata, aclaró, de dejar en la indefensión a los consumidores pues siempre las normas civiles se podrán aplicar para resolver las situaciones que éstos enfrenten con los proveedores de bienes o servicios.

Además, acotó, en caso de aprobarse esta frase se produciría una rigidización de la judicatura pues se entregaría a los juzgados de Policía Local materias que, en su opinión, no corresponda que ellos conozcan.

Sobre este último punto, el H. Diputado señor Espina resaltó que, por el contrario, el rechazo de esta frase daría lugar a un gran problema de competencia entre tribunales pues si no se precisa qué juzgados deben conocer los conflictos que surjan de la aplicación de esta ley, los de Policía Local, al estimar que no hay aplicación supletoria enviarían los casos a los tribunales civiles y éstos, por su parte, si consideraran que sí cabe la aplicación supletoria de las normas sobre consumidores habrán de remitir los antecedentes a los de Policía Local.

También en relación con lo sostenido por el H. Senador señor Prat, el H. Diputado señor Ferrada hizo presente que nuestro ordenamiento jurídico comercial tradicional en materia de consumo -para los efectos de determinar la legislación aplicable- ha hecho una sola distinción consistente en si se trata de consumidores finales, esto es, los que constituyen el eslabón final de la cadena de intermediación o si se trata de personas que compran para vender, revender o realizar otros actos de comercio sucesivos.

Sostuvo que nunca la legislación comercial chilena, así como tampoco la doctrina, ha distinguido entre distintos tipos de consumidores atendiendo al volumen del consumo. Sobre el particular mencionó que las normas sobre contrato de transporte pone en igual pié al gran armador con el pasajero de un microbús. Agregó que introducir un criterio de discriminación en razón de un aparente mayor o menor consumo sería, por una parte, novedoso y, por otra, significaría introducir campos de confusión y litigios muy grandes.

Finalmente, afirmó que en la iniciativa de ley en análisis, en las causales de reclamo no tiene importancia la cuantía porque las infracciones que este proyecto regula son objetivas pues apunta a la irregularidad de la forma en que ellas se han cometido.

El H. Diputado señor Latorre señaló que, en principio, considera deseable, especialmente en materia de servicios básicos a la población, que todas las situaciones pudieran quedar debidamente reglamentadas en las respectivas leyes especiales. Sin embargo, resaltó, esa no es la realidad y, en consecuencia, se puede constatar que no existe interés por parte de los proveedores de consagrar las disposiciones que enfrenten los actuales vacíos. Añadió que por lo anterior el consumidor no tiene norma alguna en la cual asilarse frente a una situación irregular o de abuso. Por esto, dijo, el mayor valor de la frase cuestionada es que regula lo que hoy no está previsto en

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

normas especiales y, asimismo, permite al sector afectado reclamar o solicitar las correcciones normativas que estime necesario introducir en las preceptivas particulares pertinentes.

Posteriormente el H. Senador señor Prat propuso dividir la votación del artículo 2° propuesto, votando en primer lugar el artículo completo, con exclusión de su última frase que señala "salvo en las materias que estas últimas no prevean".

Puesta en votación la proposición recién referida, fue aprobado el artículo 2° propuesto, sin la frase indicada, por la unanimidad de los miembros de la Comisión Mixta, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Orpis, Palma, don Joaquín y Pérez, don Aníbal.

A continuación, se colocó en votación el agregar la frase "salvo en las materias que estas últimas no prevean". Votaron por la afirmativa los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo y los HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Palma, don Joaquín y Pérez, don Aníbal. Votaron por el rechazo los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero. Se abstuvo el H. Diputado señor Orpis.

El H. Diputado señor Dupré advirtió que, a su juicio, en la votación anteriormente consignada se faltó a un compromiso contraído entre los HH. Diputados miembros de esta Comisión Mixta, ya que, según expresó, habían acordado votar favorablemente el texto completo del artículo 2°.

También el H. Senador señor Zaldívar, don Adolfo, solicitó consignar expresamente su opinión en el sentido de que votó a favor el artículo 2° recién aprobado por cuanto le parece inconveniente que haya actividades económicas no reguladas por la iniciativa en informe. En su opinión sería injusto e irritante no proteger al consumidor en áreas de la economía que son importantes, particularmente tratándose de un ordenamiento que tiene por objeto precisamente proveerlo de herramientas y mecanismos que le aseguren equidad en las operaciones comerciales que realiza ordinariamente.

El H. Senador señor Romero dejó constancia que la aprobación de la frase agregada significa que en lo que no exista norma se aplicará esta ley, tal como se desprende del tenor literal del artículo que expresa que en aquellas actividades regidas por normas especiales se aplicará la legislación especial, salvo en las materias que estas no prevean.

Finalmente, el H. Senador señor Bitar propuso decidir la fórmula que la Comisión Mixta planteará a las Cámaras.

La proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, añade al texto del artículo 11 aprobado por el Senado, el siguiente inciso final:

"Sin perjuicio de las sanciones o indemnizaciones que correspondan en caso de haberse cometido un delito, la infracción de lo dispuesto en el presente artículo se sancionará en conformidad al artículo 20."

La H. Senadora señora Feliú hizo presente que el número 4 del artículo 254 del Código de Procedimiento Penal, contiene una norma que resuelve la misma

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

situación que se pretende regular con el artículo 11 en análisis, de manera que, a su criterio, este último precepto resulta innecesario.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor refutó el planteamiento anterior expresando que la disposición en controversia no es estrictamente punitiva, agregando que las infracciones son de derecho estricto, es decir, tiene que preverse, específicamente, que una determinada conducta contradictoria con lo previsto en la ley constituye una falta, asignándole una sanción determinada. Por consiguiente, dijo, en los casos en que no esté previsto que se trata de una infracción administrativa sancionable con multa, lo que habrá es una mera contravención civil.

Los miembros de la Comisión Mixta, como una manera de resolver la controversia sugirieron agregar al artículo 11 aprobado por el Senado, un inciso final, nuevo, del siguiente tenor:

"Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 20."

16

Fue aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión Mixta, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Orpis, Palma, don Joaquín y Pérez, don Aníbal.

Artículo 28

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó un artículo 28 del siguiente tenor:

"Artículo 28.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y dimisión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas."

El Senado, en segundo trámite constitucional, suprimió este precepto.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la eliminación de este artículo.

La proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, para este artículo, sugiere agregar la siguiente disposición a continuación del artículo 27 aprobado por el Senado:

"Artículo....- En los juicios que se promuevan por publicidad o por rotulación falsa o engañosa corresponderá al anunciante o proveedor demostrar la veracidad de las aseveraciones y datos que hubiere expresado por esos medios."

La H. Senadora señora Feliú manifestó su opinión en el sentido de que la proposición formulada para este artículo en el texto presentado por el H.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Diputado señor Orpis no se ajusta a las ideas matrices del proyecto en discusión.

El señor Francisco Fernández replicó señalando que la propuesta constituye una reposición, bajo otra redacción, de lo contenido en el inciso primero del artículo 28 aprobado por la H. Cámara de Diputados, que consagró el llamado "principio de la comprobabilidad del aserto publicitario", añadiendo que la idea de esta comprobación es que ella ocurra en los juicios por publicidad engañosa.

En razón de no haberse producido acuerdo en ninguna proposición, el Presidente de la Comisión Mixta colocó en votación la aprobación del artículo 28 del texto propuesto por la H. Cámara de Diputados. Se pronunciaron afirmativamente los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar, don Adolfo y los HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Palma, don Joaquín y Pérez, don Aníbal. Votaron por el rechazo los H. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero y el H. Diputado señor Orpis.

Artículo 30

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó un artículo 30 del siguiente tenor:

"Artículo 30.- El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición de cualquier ciudadano debidamente identificado, del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso."

18

El Senado, en segundo trámite constitucional, suprimió esta disposición.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la eliminación de este artículo.

La proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, como una manera de solucionar la controversia, sugiere reemplazar este artículo, por el siguiente, que contiene una idea similar:

"Artículo... Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria."

Fue aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión Mixta, HH. Senadores señora Feliú y señores Pérez, don Ignacio y Prat, y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Orpis y Pérez, don Aníbal.

Artículo 33

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó como artículo 33 una disposición que obliga a los proveedores de bienes o servicios a respetar las bases de las promociones u ofertas que hubieren informado, permitiendo a los consumidores exigir el cumplimiento forzado de dichas promociones u ofertas.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

19

El Senado, en segundo trámite constitucional, eliminó esta disposición. La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la supresión de este artículo.

Como una manera de solucionar la controversia producida respecto del artículo 33, la proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis sugiere adicionar el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 29 aprobado por el Senado:

"En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido."

Fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, HH. Senadores señora Feliú y señores Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y H. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre, Orpis y Pérez, don Aníbal.

Artículo 36 (Corresponde al artículo 32 aprobado por el Senado)

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó el siguiente artículo 36:

"Artículo 36.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

20

En todo caso, no podrá aplicarse lo dispuesto en el artículo 9° de la ley N° 18.010."

El Senado, en segundo trámite constitucional, aprobó esta disposición, que pasó a ser artículo 32, con la enmienda consistente en suprimir su inciso segundo.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la supresión propuesta por el Senado para este inciso.

El H. Diputado señor Dupré manifestó que la materia tratada en la disposición en controversia es donde se produce la mayor cantidad de abusos, particularmente en la relación de comercio y, por ello, la transparencia de los efectos del cobro de los créditos obligan, señaló, a que no pueda aplicarse el artículo 9° de la ley N° 18.010, relativa a la capitalización de los intereses.

Seguidamente, el H. Diputado señor Orpis estimó que reponer el inciso segundo del artículo 36 de la Cámara de Diputados puede ser muy perjudicial para los consumidores que cumplen sus obligaciones, porque lo que ocurrirá con la norma es que los intereses cobrados a los consumidores serían tremendamente más altos que lo normal.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Contrariamente, el H. Diputado señor Latorre expresó que lo pretendido es intentar terminar con una práctica que es claramente abusiva para los consumidores.

El H. Senador señor Adolfo Zaldívar opinó que un tema es el referido a los intereses que cobran, en la actualidad, las casas comerciales, que en todo caso, son superiores a los del sistema financiero y, en los que, además, el consumidor no tiene la certeza del monto de los intereses que deberá pagar. Pero, añadió, otro tema es si se acepta o no el anatocismo en una relación entre consumidores y una casa comercial.

21

A su vez, el H. Senador señor Bitar afirmó que la ventaja del proyecto de ley en discusión es relativa al conocimiento, por un consumidor, del monto por intereses que deberá pagar al adquirir un determinado bien o contratar un servicio.

Expresó Su Señoría que su duda con respecto al inciso segundo aprobado por la Cámara de Diputados, es que las casas comerciales pudieran traspasar el costo, no solamente a los deudores morosos, sino que también a los consumidores que cumplen, para, de esa manera, capitalizar los intereses.

El H. Diputado señor Ferrada hizo uso de la palabra para expresar que en esta materia debiera tomarse una decisión política de gran envergadura.

Agregó, que en la actualidad las grandes tiendas comerciales del país no venden productos sino que venden dinero. Esto, indicó, ha significado que circulen casi cuatro millones de tarjetas de crédito de consumo con un promedio de 138 a 170 mil pesos de cupo. A su vez, añadió, de esta cantidad de tarjetas un 18% se atrasa en sus pagos, todos los meses, lo que se convierte en un mercado potencial para, por ejemplo, las oficinas de cobranza.

Prosiguió manifestando que esos cuatro millones de tarjetas forman la mayor concentración de créditos de consumo del país, que no se sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no tributa y, además, cobra intereses más altos que la banca formal.

Continuó señalando que el cobro de intereses sobre intereses incide en toda esta materia, porque las compras efectuadas en las casas comerciales se entienden hechas al contado, pero en realidad son mutuos de dinero, no sujetos a fiscalización. En razón a lo anterior se manifestó partidario de aprobar la norma en la forma como fue despachada por la H. Cámara de Diputados.

22

El H. Diputado señor Aníbal Pérez opinó que las normas de la ley N° 18.010 no son aplicables a relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, porque dicho texto se aplica exclusivamente a las operaciones de crédito de dinero y el artículo 1° señala que éstas consisten en la entrega por una de las partes de una cantidad de dinero a la otra que deberá pagarla en un momento distinto a aquel en que se celebra la convención.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Estimó, consecuentemente, que el inciso segundo del artículo aprobado por la Cámara de Diputados estaría demás, salvo que hubiera dicho lo contrario.

El H. Senador señor Adolfo Zaldívar opinó que para evitar la práctica abusiva ya explicada, debiera derogarse el artículo 9° de la ley N° 18.010 y como ello, a su juicio, no ocurrirá por ahora por no ser la materia atinente al proyecto de ley en informe, debe mantenerse la supresión del inciso segundo.

El H. Senador señor Ignacio Pérez manifestó su acuerdo con lo recién expresado en el sentido que el tema del endeudamiento no dice relación con este proyecto de ley y, que, además, el mercado de capitales opera sobre intereses, porque esa es la forma como está estructurado dicho mercado.

El H. Diputado señor Latorre dejó constancia que, en su opinión, este es un problema ético, porque el anatocismo, salvo en Chile, está prácticamente prohibido en todo el mundo, ya que, a su juicio, configura una forma de usura.

La Comisión Mixta acordó mantener la supresión aprobada por el Senado. Votaron a favor de mantener la supresión los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y el H. Diputado señor Orpis. Se pronunciaron por mantener el texto aprobado por la H. Cámara de Diputados los HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre y Pérez, don Aníbal.

Artículo 42

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó como artículo 42 una norma que señala los elementos que deben consignarse en la boleta o factura emitida por los trabajos efectuados por los proveedores de servicios.

El Senado, en segundo trámite constitucional, eliminó este artículo.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la supresión de este precepto.

La proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, como una manera de resolver el conflicto entre ambas Cámaras, sugiere lo siguiente:

En lo referente a la idea del desglose del costo de repuestos y mano de obra en la boleta o factura por prestación de servicios de reparación, sugirió agregar el siguiente inciso tercero al artículo 34 aprobado por el Senado:

"En todo caso cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano."

En lo relativo a la garantía legal de la prestación de servicios, propuso aprobar las siguientes oraciones finales al inciso segundo del artículo 35 aprobado por el Senado:

"Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos."

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

La referida proposición fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión Mixta, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre, Orpis y Pérez, don Aníbal.

Artículo 43

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó un artículo 43 que estatuye que, en caso de infracción del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio y sobre tarificación, el consumidor tendrá derecho a ejercitar tanto las acciones que se contemplan en la ley en análisis como aquellas que le conceden las que se aplican a los servicios sanitarios, de transporte, de telefonía y de distribución de energía eléctrica y de gas.

El Senado, en segundo trámite constitucional, suprimió esta disposición.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la eliminación de este precepto.

En atención a los acuerdos adoptados respecto del artículo 42, la Comisión Mixta por la unanimidad de sus miembros, HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre, Orpis y Pérez, don Aníbal, acordó mantener la supresión del artículo 43 aprobado por la H. Cámara de Diputados.

25

Artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó -bajo el epígrafe "Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios"- un Párrafo V que consta de seis artículos, los signados con los números 44 a 49.

El artículo 44 dispone, en sustancia, que los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deben estar exentos de riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

El artículo 45 establece, en síntesis, que los proveedores de bienes y servicios, que la misma norma señala, deben hacer las advertencias y entregar las informaciones necesarias para usarlos en adecuadas condiciones de seguridad.

El artículo 46 impone a los fabricantes, importadores y distribuidores de bienes y servicios, respecto de los cuales existan peligros o riesgos, la obligación de comunicar dicha circunstancia al Sernac. Estatuye, asimismo, que la autoridad competente comunicará al público de tales peligros o riesgos y adoptará las demás medidas que indica.

El artículo 47 enumera a los responsables de los daños o perjuicios que provengan por consumo de bienes o servicios nocivos para la salud o seguridad de las personas.

El artículo 48 obliga al proveedor de la mercancía nociva o peligrosa a cambiarla al consumidor por otra inocua o restituirle lo que éste hubiere pagado.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

El artículo 49 indica las sanciones que se aplicarán al responsable del incumplimiento de las obligaciones reguladas en este párrafo.

El Senado, en segundo trámite constitucional, suprimió el Párrafo V completo.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la supresión del referido Párrafo.

La proposición presentada por el H. Diputado señor Orpis, como una manera de resolver el conflicto surgido entre ambas Cámaras, sugiere agregar un párrafo V, del siguiente tenor:

"Párrafos Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo.... a.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

Artículo....b.- Los bienes y servicios que se ofrezcan en el mercado deberán estar exentos de riesgos para la salud e integridad física de los consumidores y para la seguridad de sus bienes, exceptuándose aquellos que usual, legal o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización.

Con todo, tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para el consumidor, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo....c.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo anteprecedente.

Artículo....d.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente, en su caso, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo....e.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua y de utilidad análoga. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la entrega de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo....- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables."

La H. Senadora señora Feliú manifestó no entender el sentido que tendría la inclusión de la frase final del inciso primero del artículo b) propuesto, que dice: "aquellos que usual, legal o reglamentariamente se admitan en condiciones normales y previsibles de utilización".

El H. Diputado señor Orpis explicó que la norma general se refleja en la parte primera del inciso, al decir que no pueden existir productos y servicios riesgosos, pero permitiéndolo, a continuación, cuando legal o reglamentariamente ello sea posible.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor agregó que el inciso primero del artículo b) está desarrollando lo que se consagra como derecho de los consumidores en artículo 3°, que establece el derecho a la seguridad en el consumo de los bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

Informó que esta norma es un principio muy difundido en el derecho comparado, el deber de seguridad de los bienes y servicios. Añadió que en el inciso primero del artículo b) se está consagrando una obligación genérica para los proveedores. Indicó que una norma análoga existe en las legislaciones española y canadiense.

Luego resaltó que existen bienes, naturaleza, riesgosos y por eso se establece la excepción.

El H. Senador señor Prat sugirió eliminar el inciso primero del artículo b), propuesto, ya que, en su opinión, no se justifica dicha norma, porque si existe una disposición legal o reglamentaria, el proveedor deberá cumplirla. En consecuencia, explicó, cuando no exista norma legal o reglamentaria corresponderá aplicar la obligación dispuesta en el inciso segundo.

El H. Senador señor Bitar coincidió con el planteamiento recién referido, no obstante señalar que debería incluirse en el inciso segundo la frase contenida

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

en el inciso primero del artículo b) propuesto, relativa a la salud e integridad física de los consumidores y a la seguridad de sus bienes.

Puesta en votación las proposiciones anteriores, de los HH. Senadores señores Bitar y Prat, fueron aprobadas con los votos afirmativos de los HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señor Orpis. Se pronunciaron en contra los HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre, Orpis y Pérez, don Aníbal

Posteriormente, el H. Senador señor Prat señaló que en el artículo d) propuesto debería explicitarse que cuando se hace referencia a determinada autoridad competente, se quiere aludir a las autoridades previstas en normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios, como se refiere en el artículo a) de la proposición.

La Comisión Mixta con los votos conformes de los HH. Senadores señores Bitar, Pérez, don Ignacio, Prat y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Ferrada, Latorre, Orpis y Pérez, don Aníbal, acordó aprobar el nuevo Párrafo 5° que se propone agregar, compuesto por los artículos a), b), c), d), e y f), con las modificaciones ya aprobadas anteriormente para el artículo b), con la sugerencia efectuada por el H. Senador señor Prat y con otras de carácter formal, como se indicará en su oportunidad. Cabe hacer presente que la H. Senadora señora Feliú se abstuvo en esta votación, ya que expresó no haber llegado al completo convencimiento de que es necesario introducir, en esta ley, las disposiciones contenidas en el párrafo que se propone.

Artículo 56

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó -dentro del Título V "De los Organismos Reguladores"- un Párrafo I, bajo el epígrafe "Del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción" que consta de un artículo, el 56.

El aludido artículo 56 otorga al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción un conjunto de facultades en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

El Senado, en segundo trámite constitucional, eliminó el Párrafo I, su epígrafe y el artículo 56 que lo compone.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la mencionada supresión.

Los representantes del Ejecutivo indicaron que, en su opinión no era necesario aprobar las normas contenidas en el artículo, por ser materias propias de la potestad reglamentaria.

Por su parte la H. Senadora señora Feliú indicó que la potestad reglamentaria nace de la Carta Fundamental y si las materias de que trata el artículo están insertas dentro de dicha atribución, la norma no es necesaria. A su vez, precisó, si la materia fuera propia de ley, se requeriría una delegación de facultades al Ejecutivo, en los términos de un decreto con fuerza de ley y con los requisitos del artículo 61 de la Constitución Política de la República.

La Comisión Mixta, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Palma, don Andrés, Turna y Pérez, don Ramón

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

acordó acoger el criterio del Senado, en el sentido de suprimir la norma aprobada por la Cámara de Diputados.

Disposiciones transitorias

Artículo 3° Transitorio (Corresponde al artículo 2° Transitorio aprobado por el Senado)

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional, aprobó el siguiente artículo 3° transitorio:

"Artículo 3°.- Derógase la ley N° 18.223, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia."

El Senado, en segundo trámite constitucional, intercaló entre la cifra "18.223" y la expresión "así como", la frase "con excepción de su artículo 13,"

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, rechazó la sustitución de este artículo.

Los representantes del Ejecutivo expresaron que la propuesta del Senado es acertada, porque salva una situación de vacío legal, ya que el artículo 13 de la ley N° 18.223 modifica la Ley General de Bancos, regulando la forma de obtención de créditos en el sistema financiero, determinando una sanción al que logra un crédito con documentación o antecedentes falsos. De esta manera, indicaron, es necesario dejar vigente dicho artículo.

La H. Senadora señora Feliú reafirmó lo recién manifestado, señalando que en el aludido artículo 13 de la ley N° 18.223 se crea una figura delictiva, estableciéndose el carácter de delito a la obtención de créditos suministrando o proporcionando datos falsos o maliciosamente incompletos acerca de la identidad, actividad, estado de situación o patrimonio, ocasionando perjuicio a la institución financiera. En razón de lo anterior y con el objeto de dejar claramente establecido que no es el ánimo derogar dicha norma estimó necesario aprobar el artículo en la forma como fue despachado por el Senado.

La Comisión Mixta, por la unanimidad de sus miembros presentes HH. Senadores señora Feliú y señores Bitar, Prat, Romero y Zaldívar, don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Palma, don Andrés, Turna y Pérez, don Ramón acordó mantener el texto aprobado por el Senado para este artículo transitorio. Finalmente, la Comisión Mixta discutió acerca de la manera de proponer a las Cámaras la resolución de las controversias efectuadas por ella, en el sentido de considerar la proposición como un solo todo, o proponer su votación por separado.

La Comisión Mixta acordó proponer a ambas Cámaras que su proposición sea considerada como un todo, con los votos afirmativos de los HH. Senadores señores Bitar y Zaldívar don Adolfo y HH. Diputados señores Dupré, Palma, don Andrés, Pérez, don Ramón y Turna. Votaron negativamente los HH. Senadores señora Feliú y señores Prat y Romero.

33

En mérito de las consideraciones precedentemente expuestas, vuestra Comisión Mixta, tiene el honor de efectuaros la siguiente proposición, como

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

forma y modo de resolver las diferencias suscitadas entre ambas ramas del Congreso Nacional:

Artículo 2°

Contemplar para este artículo el siguiente texto:

"Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas o cuando el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean."

Artículo 11

Agregar al artículo aprobado por el Senado, un inciso final, nuevo, del siguiente tenor:

34

"Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 20."

Artículo 28

Reponer el artículo 28 aprobado por la Cámara de Diputados, como artículo 28 a.-. Dicho artículo es del siguiente tenor:

"Artículo 28 a .- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía" sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas."

Como una manera de solucionar la controversia producida respecto del artículo 33 y como se señaló en su oportunidad, se propone adicionar el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 29 aprobado por el Senado:

"En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido."

35

Artículo 30

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Contemplar este artículo como 28 b.-, con el siguiente texto:

"Artículo 28 b.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria."

Artículo 33

Fue rechazado el texto de la H. Cámara de Diputados, pero su idea quedó consignada como inciso segundo del artículo 29 del texto aprobado por el Senado, como se indicó.

Como una manera de solucionar la controversia producida respecto de los artículos 42 y 43, como se señaló en su oportunidad, se propone adicionar lo siguiente:

Agregar el siguiente inciso tercero al artículo 34 aprobado por el Senado:

"En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano."

Añadir las siguientes oraciones finales al inciso segundo del artículo 35 aprobado por el Senado:

36

"Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos."

Artículo 36

Suprimir el inciso segundo aprobado por la H. Cámara de Diputados.

Artículos 42 y 43

Rechazar los artículos 42 y 43 aprobados por la H. Cámara de Diputados, en razón de lo acordado agregar para los artículos 34 y 35, del texto aprobado por el Senado.

Artículos 44, 45, 46, 47, 48, 49

Agregar un nuevo Párrafo 5° y reemplazar los citados artículos, aprobados en el texto del proyecto despachado por la H. Cámara de Diputados, por los siguientes:

"Párrafo 5° Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios.

37

Artículo 37 a.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Artículo 37 b.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo 37 c.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 37 d.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 37 a.-, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 37 e.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 37 f.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables."

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Artículo 56

Rechazar el artículo 56 aprobado por la H. Cámara de Diputados.

39

Artículo 3° Transitorio

Contemplar este artículo como 2° transitorio, con el siguiente texto:

"Artículo 2°.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de su artículo 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia."

A título meramente informativo, cabe hacer presente que, con la proposición de la Comisión Mixta incorporada, el texto de la iniciativa queda como sigue:

PROYECTO DE LEY:

TITULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

"Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

40

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquéllas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas o cuando un proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

Párrafo 1° Los derechos y deberes del consumidor

Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

42

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 4°.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Párrafo 2°

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 5°.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

43

Artículo 5° a.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. El acta de dicha reunión será reducida a escritura pública y contendrá los estatutos por los que habrá de regirse la entidad, su objeto, la individualización de los asistentes a la sesión constitutiva y la de las personas que integrarán el consejo o directorio.

Artículo 5° b.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la Intendencia Regional correspondiente al domicilio de la organización, y desde esa fecha la entidad gozará de personalidad jurídica. Un extracto de la misma se publicará en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional. El depósito y la publicación deberán hacerse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de la escritura pública.

Artículo 5° c.- El Intendente Regional no podrá negarse a recibir el depósito de la escritura pública, pero podrá, en un solo acto, formular reparos a los estatutos si contuvieren disposiciones contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o si en el procedimiento de constitución se hubiere incurrido en algún vicio. El plazo para formular dichos reparos será de treinta días contados desde el depósito de la escritura.

Los reparos deberán ser subsanados dentro del plazo de sesenta días de notificados, cumpliendo con las mismas formalidades establecidas en los artículos anteriores.

Si así no ocurriere o los constituyentes controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Intendente Regional podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad respectiva, recabando la cancelación de la personalidad jurídica, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el inciso anterior o desde que formalmente se negaren a subsanarlos.

Artículo 5° d.- El proceso a que diere lugar el requerimiento a que se refiere el artículo precedente, se sustanciará en forma breve y sumaria y deberá resolverse en el plazo de treinta días.

44

Artículo 5° e.- Las modificaciones de los estatutos, aprobadas con los quorum y requisitos que éstos establezcan, deberán registrarse en la Intendencia Regional respectiva dentro del plazo establecido en el artículo 5° b, contado desde la fecha de la escritura pública correspondiente, aplicándose, además, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en los artículos anteriores. De las modificaciones se tomará nota al margen de la escritura de constitución.

Artículo 5° f.- Todos aquéllos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario y en él podrá hacerse parte el Intendente Regional respectivo.

Artículo 5° g.- El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del domicilio de ésta, cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado, o cuando fuera aplicable lo previsto en el artículo 560 del Código Civil. La demanda de disolución se sustanciará conforme a las reglas del juicio sumario.

No obstante, a solicitud del Intendente Regional y en casos graves y calificados, el juez podrá suspender el ejercicio de la personalidad jurídica mientras se tramita el juicio de disolución.

Artículo 5° h.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros, en los casos previstos en el artículo anterior."

45

Artículo 6°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estucar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y
- e) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores y las organizaciones representativas de éstos a fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en los mercados y la solución armónica de las controversias que se susciten.

Artículo T- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

- a) Desarrollar actividades lucrativas;
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;
- d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

46

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior. La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Párrafo III Obligaciones del proveedor

Artículo 8°.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 9°.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 10.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 15 y 16, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 11.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 20.

Párrafo 4°

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

Artículo 12.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

- b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;
- c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; consumidor;
- d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa arbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un arbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 13.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

49

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Párrafo 5° Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 14.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 15.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 16.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

50

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;
- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 17.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 15 y 16 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 15 y 16 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquél a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 16, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 18.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquéllos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

Artículo 19.-Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

53

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

Artículo 20.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 24, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Artículo 21.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

54

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Artículo 22.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 23.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

TITULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo 1° Información y publicidad

Artículo 24.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño respecto de:

en que concurren;

- a) Los componentes del producto y el porcentaje
- b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;
- d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;
- e) Las condiciones en que opera la garantía, y
- f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 25.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 26.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

56

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

Artículo 27.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

Artículo 28.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 28 a.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

57

Expresiones tales como "Garantizado" y "Garantía" sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 28 b.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.

Párrafo 2° Promociones y ofertas

Artículo 29.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Artículo 30.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

58

Párrafo 3° Del crédito al consumidor

Artículo 31.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar;
- d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y
- e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 32.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 33.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.

Párrafo 4°

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 34.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Artículo 35.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

60

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 36.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 37.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Párrafo 5°

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 37 a.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

61

Artículo 37 b.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo 37 c.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 37 d.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 37 a.-, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo,

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

62

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 37 e.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 37 f.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

TITULO IV

DEL PROCEDIMIENTO A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

Artículo 38.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Las infracciones a esta ley que se cometan en los procedimientos de cobranza, tanto en lo que se refiere a los montos cobrados en exceso como también en lo que respecta a formas materiales contrarias o ajenas a las que se establecen en las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo y sancionadas con multas que, según la gravedad de los

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el cien por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolución de lo cobrado en exceso al consumidor.

Artículo 39.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Artículo 40.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 41.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado.

Artículo 42.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 43.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la Ley N°18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TITULO V

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 44.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 45.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Artículo 46.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 47.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

- a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;
- c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;
- d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;
- e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

INFORME DE COMISIÓN MIXTA

TITULO FINAL

Artículo 48.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1º.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de su artículo 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Acordado en sesiones celebradas los días 3, 16, 30 y 31 de julio de 1996, con asistencia de sus miembros HH. Senadores señor Francisco Prat Alemparte (Presidente), señora Olga Feliú Segovia y señores Sergio Bitar Chacra (María Elena Carrera Villavicencio), Sergio Romero Pizarro (Ignacio Pérez Walker) y Adolfo Zaldívar Larraín (Andrés Zaldívar Larraín) y HH. Diputados señores Carlos Dupré Silva, Juan Carlos Latorre Carmona, (Andrés Palma Irarrázaval y Joaquín Palma Irarrázaval), Alberto Espina Otero (Luis Valentín Ferrada Valenzuela y Ramón Pérez Opazo), Jaime Orpis Bouchon y Aníbal Pérez Lobos (Eugenio Turna Zedan).

Sala de la Comisión, a 6 de agosto de 1996.

Roberto Bustos Latorre
Secretario

ÍNDICE

Páginas

1.- Antecedentes	1
2.- Parte expositiva	3
3.-Proposición Comisión Mixta	33
4.- Texto del proyecto incluyendo proposición	39

DISCUSIÓN SALA

4.2. Discusión en Sala

Cámara de Diputados, Legislatura 333, Sesión 25. Fecha 08 de agosto, 1996. Discusión Informe de Comisión Mixta. Se aprueba.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Proposición de la Comisión Mixta.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- A continuación, corresponde tratar la proposición de la Comisión Mixta sobre el proyecto relativo a los derechos de los consumidores.

Antecedentes:

-Informe de la Comisión Mixta, boletín N° 446-03, sesión 20ª, en 7 de agosto de 1996. Documentos de la Cuenta N° 3.

El señor ORPIS.- Pido la palabra.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Señor Diputado, el Diputado señor Dupré, que fue informante del proyecto, también había pedido la palabra.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, tengo entendido que no hay Diputado informante cuando se trata de una proposición de Comisión Mixta.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Efectivamente, señor Diputado, pero es usual que a los Diputados informantes la Cámara les pida que entreguen una opinión. Formalmente, Su Señoría tiene toda la razón. Tiene la palabra Su Señoría.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, en el ánimo de evitar la extensión del debate, no entraré a explicar en detalle el conjunto de disposiciones, pero sí señalaré que se está llegando al final de un largo proceso en lo referente a los derechos del consumidor. Sin duda, los consumidores contarán con nuevas herramientas para exigir de sus proveedores servicios, productos, ofertas y publicidad de manera segura, justa y objetiva.

Nuestro partido va a aprobar la propuesta de la Comisión Mixta, especialmente por la forma como se resolvieron las discrepancias entre la Cámara de Diputados y el Senado.

Al quedar en evidencia, luego del tercer trámite constitucional, un grupo de Diputados -básicamente, los miembros de la Comisión de Economía-, de distintas tendencias políticas, en conjunto con representantes del Ministerio de Economía, elaboramos un documento para tratar de acercar las posiciones, documento que fue acogido en su integridad por la Comisión Mixta. Por su extensión, sólo me referiré a las materias que fueron resueltas, tales como ámbito de aplicación; sistema de seguridad de los establecimientos de

DISCUSIÓN SALA

comercio; publicidad engañosa; forma de establecer la identidad del anunciante cuando la publicidad es realizada a través de un medio de comunicación; respeto por parte de los proveedores de las ofertas que hacen al público y las consecuencias de su incumplimiento; elementos que deben consignarse en las boletas o facturas emitidas; obligatoriedad y calidad de los servicios -cuyo capítulo había sido rechazado originalmente por el Senado-, y normas relativas a la seguridad de los productos y servicios.

Como última observación, debo señalar que aún queda pendiente lo relativo a la asociación de consumidores. Tal como se señaló en el debate efectuado en la Cámara con motivo de las modificaciones del Senado, existe un acuerdo político respecto del contenido del veto que el Presidente de la República enviaría sobre la materia en los próximos días. En concreto, nuestro partido aprobará la proposición de la Comisión Mixta, por cuanto resuelve en forma satisfactoria las diferencias entre el Senado y la Cámara.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRÉ.- Señor Presidente, en primer lugar, si de clarificaciones se trata, por tradición la Corporación ha pedido a quien informó el proyecto que se refiera a la proposición de la Comisión Mixta, situación en que reglamentariamente no corresponde Diputado informante. En segundo lugar, en el informe de la Comisión Mixta hay una equivocación, porque en él se indica que la proposición fue del Diputado señor Orpis, en circunstancias de que se logró en la Comisión de Economía de la Cámara, donde se consensuó texto con el Ejecutivo. Creo que el señor Diputado estará de acuerdo en que no es creación suya.

Nos parece importante la proposición lograda, ya que permitirá, después de cinco años de tramitación del proyecto, dictar una ley sobre derechos de los consumidores.

Las materias que discutió la Comisión Mixta son de trascendencia, particularmente las que se refieren al ámbito de aplicación del artículo 2º, a las garantías y seguridad de los productos y a los derechos y deberes de los consumidores.

En el artículo 36, la mayoría -incluido el Diputado señor Orpis- acordó mantener la supresión de su inciso segundo, aprobado por la Cámara para prohibir el cobro de intereses sobre intereses.

Para los consumidores, esta materia es muy importante y lamentamos que el Senado no haya entendido nuestra posición, pues incide en uno de los problemas más debatidos por la opinión pública en el último tiempo, provocado por el cobro de intereses sobre los intereses y los saldos de las deudas, particularmente cuando se trata de deudores morosos.

Espero que la Cámara vuelva a insistir en otro proyecto y se ponga cortapisa al abuso que se comete con los consumidores.

El veto del Ejecutivo, básicamente, se referirá a dos materias: una, a las organizaciones de consumidores; y la otra, relativa a lo que establecía el

DISCUSIÓN SALA

artículo 3º transitorio, que lamentablemente no fue aprobado en los términos que deseábamos. Esperamos consensuar una posición para que el Congreso lo despache lo antes posible, con lo cual estaremos en condiciones de tener ley sobre derechos del consumidor.

He dicho.

El señor ESTÉVEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor PÉREZ (don Aníbal).- Señor Presidente, tal como se expresó, después de casi cuatro años de tramitación, estamos concluyendo el estudio de un proyecto que, obviamente, tendrá enorme trascendencia para los consumidores del país y provocará una transformación en las relaciones contractuales y jurídicas entre proveedores y consumidores.

En el fondo, el informe de la Comisión Mixta recoge casi todos los planteamientos de la Cámara, especialmente algunos puntos de vista relevantes para los consumidores.

Por ejemplo, quedan dentro del ámbito de aplicación de la ley, en forma supletoria, los servicios básicos: telefonía, agua potable, alcantarillado y electricidad, respecto de los cuales los consumidores plantean frecuentes reclamos al Sernac, sin que hasta hoy se les haya dado solución.

Esperamos que con esta iniciativa se produzca una respuesta positiva para los consumidores.

Asimismo, la proposición de la Comisión recoge otro aspecto muy importante, puesto que repone totalmente las disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios. Es básico establecer en la ley normas que aseguren que el consumidor recibirá bienes revestidos de plena seguridad.

Sin embargo, me parece que lo señalado por el Diputado señor Dupré fue el punto más conflictivo. Lamentablemente, el Senado no acogió el planteamiento de la Cámara, en el sentido de dejar expresamente establecido que en las ventas de consumo a plazo no se aplicarán intereses sobre intereses; es decir, evitar el anatocismo. En las tasas de interés que aplican las casas comerciales se cometen los mayores abusos con los consumidores, más aún cuando cobran interés sobre interés.

Creo que la ley N° 18.010 no es aplicable jurídicamente a las relaciones entre consumidores y proveedores, sino a las operaciones de crédito en dinero; es decir, cuando se recibe un préstamo en dinero y debe pagarse de igual manera. En este caso, no estamos frente a esa situación; en consecuencia -reitero- los intereses sobre intereses que cobran los bancos y financieras no procede aplicarlos en las relaciones entre consumidores y proveedores. Finalmente, quiero señalar que aprobaremos el informe de la Comisión Mixta. Entendemos que hay millones de chilenos que están esperando desde hace mucho tiempo la promulgación de esta ley, que terminará con esta grave asimetría existente en la actualidad entre consumidores y proveedores. La aprobaremos con el alcance de que no nos parece prudente aceptar que el Senado rechace el importante articulado relativo a la aplicación de intereses sobre intereses.

He dicho.

DISCUSIÓN SALA

El señor HUENCHUMILLA (Vicepresi-dente).- Los Diputados señores Ramón Pérez y Ceroni han pedido la palabra, pero ya han intervenido tres señores Diputados, que es lo que dispone el Reglamento. Si le parece a la Sala, se accederá a su petición.

Acordado.

Tiene la palabra el Diputado señor Ramón Pérez.

El señor PÉREZ (don Ramón).- Señor Presidente, anuncio que Renovación Nacional votará favorablemente el proyecto, pues soluciona problemas que muchas veces se crean entre el comercio y el consumidor.

La proposición de la Comisión Mixta pone fin a divergencias surgidas entre la Cámara de Diputados y el Senado. Por lo tanto, estamos totalmente de acuerdo con ella.

Es muy positivo que en un proyecto se consideren sanciones -que hoy no existen- para las actuaciones deshonestas de empresas monopólicas, pero se establece que nos les será aplicable la ley del consumidor cuando se dicte la legislación que las sancione.

En cuanto a las materias sobre la publicidad engañosa e intereses, desgraciadamente, como se ha dicho, tendremos que aclararlas más adelante. Por eso, el voto de Renovación Nacional será favorable para la proposición de la Comisión Mixta.

He dicho.

El señor HUENCHUMILLA (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Diputado señor Ceroni.

El señor CERONI.- Señor Presidente, como se ha dicho, el proyecto es muy importante para todos los consumidores, particularmente, porque regula en forma más adecuada la relación de éstos con los proveedores.

Estamos conscientes de que los proveedores tienen una organización muy fuerte; por el contrario, los consumidores están no organizados, actúan en forma débil y durante años no se han podido proteger de las situaciones abusivas y engañosas de los proveedores.

El proyecto otorga el necesario equilibrio para que dicha relación sea más transparente. Se esperaba desde hace mucho tiempo y nos alegra en forma especial el hecho de que la organización de los consumidores exista como tal, cosa que es muy importante para la real eficacia de la futura ley.

En definitiva, por las razones dadas, la bancada del Partido por la Democracia apoyará el proyecto de la Comisión Mixta.

He dicho.

El señor HUENCHUMILLA (Vicepresidente).- En votación la proposición de la Comisión Mixta.

Si le parece a la Sala, se aprobará.

DISCUSIÓN SALA

Aprobada.
Despachado el proyecto.

DISCUSIÓN SALA

4.3. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 333, Sesión 36. Fecha 04 de septiembre, 1996. Discusión informe Comisión Mixta. Queda para segunda discusión.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. INFORME DE COMISIÓN MIXTA

El señor DÍEZ (Presidente).- En el segundo lugar del Orden del Día figura el informe de la Comisión Mixta, formada en virtud de lo dispuesto en el artículo 68 de la Constitución Política, recaído en el proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, con urgencia calificada de "suma". Este informe ya fue aprobado por la Cámara de Diputados.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14ª, en 3 de agosto de 1993.

En trámite de Comisión Mixta, sesión 61ª, en 15 de mayo de 1996.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45ª, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Mixta, sesión 36ª, en 4 de septiembre de 1996.

Discusión:

Sesiones 48ª, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49ª, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36ª, 37ª 38ª, 40ª, y 41ª, en 5, 6, 7, 13 y 19 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular); 43ª, en 20 de marzo de 1996 (se despacha en particular).

El señor DÍEZ (Presidente).- Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, la Comisión Mixta ha resuelto las discrepancias que se produjeron entre el Senado y la Cámara de Diputados a raíz de lo aprobado por una y otra rama legislativa en relación con el proyecto.

Éste ha tenido una dilatada tramitación en el Congreso --hecho publicitado en numerosas oportunidades por funcionarios de Gobierno-- y es una de las iniciativas que contribuyen a dar una imagen de lentitud en el trabajo parlamentario.

Lo anterior se explica por la tendencia a enviar proyectos fundacionales al Congreso, que pretenden construir desde cero un sistema global y hacen pensar que no existiría legislación alguna sobre las materias que abordan. Este proyecto se inscribe en esa línea, como ha sido,

DISCUSIÓN SALA

asimismo, el caso de los relativos a los indígenas, la protección de los discapacitados, las ISAPRES, la protección del medio ambiente, el deporte y muchos otros que en este momento no recuerdo. Esas normativas han terminado por derogar toda las disposiciones sobre cada materia y se ha requerido un costo de muchas horas de trabajo y mucho papel escrito para poder reconstruir lo que en el último capítulo se destruye o remueve.

A su vez, el proyecto viene a reemplazar la ley N° 18.223 que ha protegido los derechos del consumidor por más de diez años; que consta de 13 artículos, y a cuyo respecto se ha ido construyendo una rica jurisprudencia en los juzgados de policía local. Esa normativa es sustituida por la que tenemos a la vista, la que, de 13 preceptos originales, ha aumentado a 48 artículos permanentes y 2 transitorios. Hay amplios capítulos declarativos que recogen una jurisprudencia acumulada basada en una legislación sencilla y eficaz, pero que, en definitiva, se está derogando.

Las discrepancias producidas entre el Senado y la Cámara de Diputados, que dieron lugar a la Comisión Mixta, inciden en los siguientes artículos: 2° (fija el ámbito de aplicación de la ley); 11 (establece normas de seguridad al interior de los establecimientos comerciales); 30 (obliga a la identificación del anunciante a través de una medida prejudicial preparatoria de la demanda en los casos referidos a publicidad engañosa); 33 (regula el cumplimiento de lo ofrecido en promociones u ofertas); 36 (norma la aplicación de los intereses sobre el crédito concedido); 42 (señala los elementos que deben consignarse en las boletas o facturas emitidas por proveedores de servicios); 43 (consagra las infracciones del proveedor a las disposiciones sobre obligatoriedad y calidad del servicio, tanto en el sector sanitario, como en el de transportes, telefonía y distribución de energía eléctrica y de gas); 44, 45, 46, 47, 48 y 49 (relativos a la seguridad de los productos y servicios); 56 (acerca de los organismos reguladores); y, finalmente, el artículo 2° transitorio.

La Comisión Mixta aprobó, por unanimidad de sus miembros, normas que han conciliado las discrepancias suscitadas entre el Senado y la Cámara de Diputados, salvo dos artículos principales. En uno de ellos, referido a la forma de cobro de los intereses del crédito concedido, primó la tesis del Senado en cuanto a mantener las disposiciones actuales que establecen la posibilidad de cobrarlos acumulativamente, como sucede con los créditos bancarios y de instituciones financieras; y en el otro --el 2°--, que alude al ámbito de aplicación de la ley, la Comisión Mixta, por mayoría de votos, resolvió acoger el criterio de la Cámara de Diputados en orden a disponer que el ámbito de aplicación de esta nueva legislación abarque materias contenidas en leyes referidas a servicios regulados por cuerpos legales especiales, en términos de excluir expresamente lo contenido en éstos y de incluir en las normas que estamos analizando aquello que no se halle explícitamente incorporado en aquéllos. Esta materia se votó divididamente.

Posteriormente, la Comisión Mixta, también por mayoría, acordó proponer a ambas Cámaras que su informe se resuelva en un solo pronunciamiento. En lo que a mí respecta, esta forma de decidir me obliga

DISCUSIÓN SALA

a abstenerme, principalmente porque discrepo de la disposición que en parte hace extensiva esta ley en proyecto a los servicios regulados por leyes especiales. En particular, mi discrepancia se basa en que esas leyes especiales justamente tocan materias de alta especialización, lo que ha llevado a entregar atribuciones a los jefes directivos de las Superintendencias que les dan el carácter de jueces respecto de materias contenidas en dichos cuerpos legales, los cuales, reitero, son de la más alta especialización. Permitir que la ley relativa a los derechos de los consumidores se introduzca en el ámbito de aplicación de esas leyes especiales significa obligar a los juzgados de policía local a conocer materias muy especializadas. Por ejemplo, podría darse el caso de que un juez de policía local deba resolver sobre procedimientos referidos a la liquidación de un seguro de incendio, en circunstancias de que, por tratarse de una materia de la mayor especialización, debe ser abordada por la Superintendencia respectiva, entidad particularmente habilitada y calificada y cuyo titular posee vasta experiencia, dispone de numerosos antecedentes y maneja una extensa jurisprudencia conformada a lo largo del tiempo. Lo mismo ocurre con lo relativo a la seguridad social, o a las Administradoras de Fondos de Pensiones, o a las Instituciones de Salud Previsional, instituciones cuya actividad se rige por normas especializadas y que son fiscalizadas por Superintendentes con atribuciones de jueces y árbitros. Y habrá temas que, por no estar debidamente explicitados en dichas leyes especiales, serán objeto de litigios en juzgados de policía local, que carecen de la debida competencia, experiencia y habilitación para resolverlos.

Por eso, habiéndose zanjado este asunto de la forma indicada, el informe que se nos presenta no merece un voto de aprobación, sobre todo si se considera que, sin él, se dejaría sin aplicación algunos artículos que terminan siendo irrelevantes. En su gran mayoría fueron rechazados por el Senado; sin ellos la iniciativa tenía una conformación estructurada y autosuficiente. Por lo tanto, son prescindibles, y en caso de ser rechazado el informe de la Comisión, no existirían.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Hamilton.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, anuncio mi voto favorable a la propuesta de la Comisión Mixta, porque en general apunta a resolver en forma correcta los problemas reales de la gente.

Sin embargo, deseo referirme al artículo 38, que nació de una indicación hecha en el Senado y que fue aprobado por unanimidad, pero --diría-- sin prever los alcances que podría tener. De acuerdo con su texto, las infracciones en que se incurra en los procedimientos de cobranza, tanto en los montos como en lo que respecta a las formas materiales, sean contrarias o ajenas a las que establecen las normas procesales civiles, serán conocidas conforme a las disposiciones de este artículo --el 38-- y sancionadas con multa que, según la gravedad de los hechos o de los antecedentes acompañados, irán desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el ciento por ciento del mismo, sin perjuicio de la obligación de devolver lo cobrado en exceso al consumidor.

DISCUSIÓN SALA

Creo que nadie podría discutir en esta Sala la necesidad de corregir y sancionar los excesos que comprobadamente ocurren en muchos sistemas de cobranza, sobre todo en el campo prejudicial. Hemos visto algunas publicaciones, incluso algunos reportajes en la televisión, donde hay gente que se hace pasar por receptor o envía cartas simulando demandas judiciales, etcétera. Sobre el particular, tanto la disposición que venía de la Cámara de Diputados como la que aprobó la Comisión de Economía del Senado sancionaba este tipo de actuaciones. Sin embargo, en el último minuto se cambió por una proposición --la que acabo de citar -- que la Cámara de Diputados no reparó y aprobó y, en consecuencia, no fue materia de discusión en la Comisión Mixta.

Pues bien, esta disposición presenta defectos de forma y de contenido. Defectos de forma, porque, de acuerdo con el artículo 74 de la Constitución, debió haberse consultado a la Corte Suprema, lo que se hizo en la Cámara de Diputados pero respecto de un artículo que no tenía nada que ver con el despachado por el Senado. Por lo tanto, no se ha cumplido íntegramente la obligación establecida en esa norma constitucional.

En segundo lugar, el precepto contraviene el inciso segundo del número 16º del artículo 19 de la Carta Fundamental, que garantiza la realización de cualquier trabajo que no sea contrario a la ley, a la moral y a las buenas costumbres.

En este caso, señor Presidente, lo que se está prohibiendo es la cobranza extrajudicial. Pero la expresión "sólo se podrá recurrir a los procedimientos o disposiciones establecidas en la ley" significa que, si un abogado recibe un crédito que consta de una letra de cambio para su cobranza judicial y envía una carta al deudor pidiéndole que pase por su oficina a pagar esa obligación, estaría incurriendo en las penas del infierno que esta misma norma establece.

Entrando al contenido, ¿qué significa esto en la práctica? Significa un grave perjuicio a los deudores, porque serán obligados a recurrir a los tribunales, acrecentando el monto de lo que deben por las costas procesales y personales de cualquier gestión judicial. También va a implicar un serio perjuicio para las instituciones financieras o los acreedores, por cuanto tendrán una demora muchas veces innecesaria al entablar un proceso judicial para recuperar lo que se les adeuda. Pero tanto o más grave que lo anterior es que este mecanismo será prejudicial para la justicia, porque de golpe y porrazo se trasladarán a los tribunales ordinarios centenares de miles de causas que hoy se resuelven por la vía extrajudicial. En virtud de la obligación de proceder de acuerdo con los procedimientos establecidos por la ley, deberán tomar la forma de demanda judicial, según el caso de que se trate, y seguir la vía procesal que define la ley.

En mi opinión, no ha sido intención de nadie, ni en el Senado ni en la Cámara de Diputados, prohibir o limitar las cobranzas extrajudiciales. Lo que se ha querido evitar es algo muy distinto: el engaño, el fraude o la manipulación a través de formas de cobranza extrajudicial, que deben ser sancionadas en los términos en que lo hace el proyecto.

DISCUSIÓN SALA

Esta situación fue planteada en la Comisión Mixta y el Gobierno se ha comprometido a enviar un indicación sobre el particular. He recibido del Director del SERNAC, don Francisco Fernández, un veto del Ejecutivo que vendría a solucionar este problema, al cual daré lectura para conocimiento de la Sala. Dice así: "El empleo o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo será conocido conforme a las disposiciones de este artículo y sancionado con multas que, según al gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, irán desde un veinticinco a un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 31 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure."

Esta disposición, que será propuesta por el Ejecutivo por la vía del veto, sanciona lo que es sancionable en una cobranza extrajudicial, pero no impide la cobranza extrajudicial que cualquier profesional o persona puede hacer y que es una actividad absolutamente legítima.

Anticipo mi voto favorable a la propuesta de la Comisión Mixta, y dejo constancia del compromiso contraído, entre otros por el Gobierno, en orden a incorporar, mediante un veto, una rectificación a esta norma, que no pudo ser modificada por la Comisión Mixta por no haber habido sido objeto de discrepancias entre ambas Cámaras.

El señor LARRAÍN.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor HAMILTON.- Sí, con todo gusto.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor LARRAÍN.- El tema precisamente es el veto.

Hay varias inquietudes respecto del contenido del informe de la Comisión Mixta, y quienes han participado en el debate han manifestado efectivamente la voluntad de arreglar esta situación a través del veto. Pero me parece que lo procedente sería que directamente el señor Ministro emitiera un compromiso formal y no a través de una carta, porque, aun cuando sea muy responsable, ello no corresponde.

Planteo este asunto para ver la posibilidad de adoptar un acuerdo y no tener que pedir segunda discusión. Pero creo que en una materia de esta naturaleza --sobre todo, cuando hay un veto de por medio--, y para garantizar el éxito del proyecto, debemos invitar al señor Ministro, a fin de que contraiga un compromiso en términos de lograr el acuerdo del Senado para aprobar el informe de la Comisión Mixta.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, quiero concluir mi intervención haciéndome cargo de las observaciones del Senador señor Larraín.

En realidad, el Gobierno ha tomado varios compromisos --no los conozco todos-- para rectificar algunos problemas que surgieron durante la discusión del proyecto, que no fueron advertidos oportunamente en ambas ramas del Congreso, sino sólo cuando la iniciativa ya se encontraba en la Comisión Mixta.

En este caso concreto, no pongo en duda la palabra del Gobierno, entregada a través del señor Ministro y confirmada por el Director del SERNAC.

DISCUSIÓN SALA

Y aun cuando no he participado en la Comisión ni he seguido el proyecto, sé que hay comprometido un veto, por lo que haría confianza en lo expresado por las autoridades de Gobierno que han participado en la tramitación de la iniciativa. En todo caso, sería conveniente no solicitar segunda discusión, porque ello retrasaría innecesariamente el despacho de un proyecto que viene a llenar realmente un vacío y a servir las necesidades de un gran cantidad de compatriotas.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- ¿Me permite un interrupción, Honorable señor Hamilton, con la venia de la Mesa?

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Adolfo Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, sin perjuicio de hacer uso de la palabra más adelante, en este punto concreto es importante que la Sala conozca que hubo un compromiso del representante del Ejecutivo en la Comisión Mixta, señor Francisco Fernández, en el sentido señalado por el Senador señor Hamilton. Dicho personero se comprometió a enviar un veto, el que fue previamente conocido, discutido, analizado y aprobado por los distintos miembros de la Comisión Mixta. El Presidente de la Comisión, Honorable señor Prat --que lamento que no esté presente y que ha hecho una relación muy circunstanciada y veraz del proyecto--, podría dar testimonio de ello.

Por consiguiente, en mérito de lo anterior, adhiero a lo planteado por el Honorable señor Hamilton en orden a que el Senador señor Larraín no pida segunda discusión, a fin de aprobar definitivamente el proyecto. Debemos confiar en que existe disposición favorable del Ejecutivo --manifestada, por lo demás, en la propia Comisión Mixta-- en cuanto a enviar un veto para superar el problema planteado en esta disposición.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Bitar.

El señor BITAR.- Señor Presidente, hemos llegado a este punto en la discusión del proyecto convenido por la Comisión Mixta, la que, después de largas sesiones donde se analizaron todos los aspectos mencionados por el Presidente de la Comisión, llegó a consensos en su casi totalidad, aunque hubo criterios distintos respecto de algunos de ellos. Y estamos frente a una propuesta para aprobar en bloque el informe de la Comisión Mixta, y así disponer de una ley que proteja los derechos de los consumidores. Cabe destacar que la iniciativa ya fue aprobada por la Cámara de Diputados, restando sólo este trámite.

Las principales materias debatidas y que finalmente fueron resueltas en la forma descrita en el informe, son las siguientes.

La primera dice relación con el artículo 2° --al respecto llegamos a un acuerdo de mayoría--, el que esencialmente insiste en que a las instituciones regidas por leyes especiales, como bancos, ISAPRES o AFP, en fin, las que hubiere, sólo se aplicarán las disposiciones de esta ley sobre derechos de los consumidores en aquellas materias que su propia normativa especial no prevea. De este modo, logramos un perfeccionamiento

DISCUSIÓN SALA

en asuntos como las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, que no figuran en las legislaciones especiales, pero sí en la legislación general. Por ejemplo, en publicidad engañosa. Todas éstas son materias de gran utilidad para los consumidores, para los usuarios de servicios, en una sociedad cada vez más informatizada, cada vez más consumidora de servicios.

Por lo tanto, de acuerdo con el inciso final del artículo 2º, que dice: "Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean", en cualquier materia que la normativa especial prevea, rige la especial, y sólo se extiende a las no previstas, que es lo que estamos haciendo aquí.

¿Por qué es esto indispensable, como, por lo demás, lo consideró la mayoría de la Comisión Mixta? Porque es mejor no discriminar entre las diversas actividades. Y así todas quedan sujetas al mismo padrón, a similares criterios y normas.

Tal es el primer punto que deseaba destacar en esta exposición para justificar la necesidad de avanzar y aprobar hoy el informe de la Comisión Mixta.

Un segundo tema que a los señores Senadores seguramente interesará se refiere al artículo 36, respecto del cual se produjo el hecho curioso de que, tras el debate, todos los Diputados coincidieron en su votación, como lo hicieron también los Senadores, pero ambos apoyando distintos criterios, independientemente de sus partidos. Tal precepto se relaciona con los intereses sobre intereses, materia sobre cual la posición de la Cámara, y de todos los Diputados, de Oposición y Gobierno, fue la de que se prohibiera la capitalización de intereses sobre intereses. La nuestra fue la de que, en muchos casos, hay acumulación de deudas impagas, las que se van sumando para posibilitar el renegociar. Si no se estableciera esta norma, podría aumentar el interés original y mucha gente no tendría acceso al crédito.

El punto concreto es que se eliminó esa disposición, y diría que sólo sobre esas dos materias hubo votación, la que fue distinta en uno y otro caso.

Luego, procedimos a un perfeccionamiento de los artículos 42 y 43, en el sentido de que, tratándose de prestación de servicios, no sea obligatorio consignar en las boletas o facturas cuáles son los repuestos o elementos empleados o el precio y el detalle, sino únicamente "cuando el consumidor lo solicite" --texto que fue aprobado--; de modo que aunque subsiste la posibilidad, la fórmula que hemos acordado tiene la ventaja de hacer más simple la ley y más práctica su aplicación.

El otro punto que, a mi juicio, es de suma importancia y acerca del cual finalmente se arribó a un acuerdo, es el referente al Párrafo 5º del proyecto de ley, en el cual se incluyó finalmente un conjunto de artículos donde se establecen disposiciones relativas a normas especiales sobre seguridad, particularmente respecto de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores

DISCUSIÓN SALA

o para la seguridad de sus bienes. Inicialmente había aquí una diferencia de opinión con la Cámara de Diputados, la que finalmente se salvó en virtud del acuerdo contemplado en el párrafo mencionado consistente en un grupo de disposiciones destinadas a proteger a los consumidores ante la peligrosidad de un producto o servicio o de su toxicidad, y en las que también se fijan las sanciones respectivas y se especifican las condiciones en que deben ser resguardados.

Por último, en lo referente a la materia abordada por el Honorable señor Hamilton, en el sentido de que, según la versión actual, podría no realizarse la cobranza prejudicial y quedar prescrita, el Ejecutivo informó en la Comisión --y yo también destaco este punto-- que será vetada y, por lo tanto, corregida.

En consecuencia, creo que hemos llegado a elaborar un texto moderno, de gran calidad, en el que el Senado ha cumplido un papel muy claro y útil de corrección, reducción y precisión, y la Comisión Mixta logró consensos en los aspectos fundamentales de un proyecto que lleva muchos años de tramitación. Felizmente, hemos arribado a un punto de término. Tiene además la siguiente ventaja: que, considerando los acuerdos internacionales que Chile ha suscrito, la existencia de una legislación moderna como ésta constituye un incentivo para el mejoramiento de la calidad de sus productos y nos acerca al nivel de las exigencias existentes en países más desarrollados y con los cuales estamos compitiendo y, por lo tanto, se nos exigen también estas normas para competir con ellos. Al establecerlas en nuestra legislación perfeccionamos nuestra capacidad de competir, mejoramos tanto nuestras exportaciones como también los productos que ofrecemos a nuestros conciudadanos.

Por tales consideraciones, me declaro partidario de aprobar hoy el informe de la Comisión Mixta -- como dije, ya lo hizo la Cámara de Diputados-- y sugerimos, como Comisión, aprobarlo en bloque.

He dicho.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Otero.

El señor OTERO.- Señor Presidente, no pretendo analizar en detalle la iniciativa, sino simplemente recordar que cuando el Senado la votó en particular me tocó conversar con el señor Ministro de Economía para llegar a acuerdos. Y como precisamente no era ya posible modificar las cosas, pues de otro modo habría habido que votar en contra, con el Ministro quedamos de acuerdo en que muchas de estas materias serían consideradas en un veto, el que nuestros sectores estudiarían expresamente. Y la redacción del veto constituyó un compromiso previo a la votación favorable del informe de la Comisión Mixta.

En consecuencia, para nosotros era muy importante la presencia del señor Ministro en el momento de tratar el informe de la Comisión Mixta, a fin de que en esta Sala, y antes de proceder a la votación, dijera "sí, efectivamente, este compromiso existe. Vamos a conversar los temas". Porque son varios, los tengo anotados, pero creo que no es

DISCUSIÓN SALA

conveniente hacer perder el tiempo al Senado detallándolos en este momento. Cuando el señor Ministro se encuentre presente podrá confirmar tal compromiso y entonces estaremos en condiciones de votar favorablemente.

El señor HAMILTON.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?

El señor OTERO.- Con mucho agrado, con la venia de la Mesa.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, no pretendo que aborde el detalle de las materias, pero, aparte de aquellas a las que me referí, ¿cuáles son los puntos acerca de los que el señor Ministro o el Gobierno han adquirido un compromiso de veto?

El señor OTERO.- Señor Senador, están en la versión de los debates de las sesiones en las que se trató esta materia. Desgraciadamente, en este momento no tengo completa la lista. El señor Ministro las conoce perfectamente bien. Sabe de qué se trata. Por eso, sería conveniente tocar estas materias cuando él se encuentre presente.

Pensé que el Secretario de Estado iba a asistir a esta sesión para que pudiéramos aprobar el informe de la Comisión Mixta. Y yo lo votaría favorablemente, porque creo absolutamente en la palabra del Ministro señor García.

Sin embargo, no quisiera que alguien me dijera: "Mire, eso se iba a arreglar en la Comisión Mixta; y lo que trata la Comisión Mixta no pertenece al acuerdo.". Nosotros manifestamos al señor Ministro que los temas pendientes no podían ser tratados en la Comisión Mixta, por merecer observaciones muy serias. Y sostuvo que, una vez concluido el trámite de la Comisión Mixta, esas materias serían resueltas por la vía del veto para llegar a un acuerdo sobre ellas.

Como en la Sala no hay ninguno de los interlocutores del Gobierno, pido a mi Comité que solicite segunda discusión hasta que el señor Ministro concurra a la Sala y podamos dejar esto claramente establecido en el Senado.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, siguiendo las instrucciones del Honorable señor Otero, como Comité pido segunda discusión.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- En conformidad al Reglamento, el informe de la Comisión Mixta queda para segunda discusión.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, ello no impide continuar la primera discusión.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Sobre esta materia ha habido distintas teorías.

Ofreceré la palabra a los dos señores Senadores inscritos, quienes intervendrán si lo estiman necesario. De lo contrario, podrán hacerlo durante la segunda discusión.

Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, no me queda claro qué ocurre. Pero si habrá otra etapa de discusión sobre el informe de la Comisión Mixta y del proyecto, con la presencia del señor Ministro, preferiría intervenir en esa oportunidad.

En todo caso, no estoy de acuerdo con el fundamento

DISCUSIÓN SALA

planteado. El proyecto ha tenido una larguísima tramitación, y me causa profunda aprensión que con motivo de la aprobación del informe de la Comisión Mixta vayan a discutirse, en presencia del señor Secretario de Estado, temas que han sido rechazados, no tratados o no considerados. Estimo que ello es grave e inconveniente.

Si el veto se referirá a otras materias, por la razón que sea --porque no fueron acogidas en el primer informe; porque no se aprobaron las indicaciones pertinentes en el segundo, o no se logró acuerdo en la Comisión Mixta--, no sería oportuno que el Senado las considerara con motivo de la discusión del informe de la Comisión Mixta.

Reglamentariamente, lo que hoy está sometido al conocimiento de la Sala, en primera discusión o en la que sea, es el informe de la Comisión Mixta, y esto es lo que debemos debatir.

El Honorable señor Hamilton se ha referido a un tema que estuvo en el debate de dicha Comisión y, más aún, que causó preocupación, porque el artículo 35 del proyecto no fue aprobado por el Senado y hubo un error de tramitación. De manera que planteó un asunto que es perfectamente atendible.

Reitero: estimo que reglamentariamente no es procedente tratar en esta ocasión otros asuntos que se discutieron en algún momento de la tramitación del proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, para que el señor Ministro los considere en un veto. Sí corresponde debatir el informe de la Comisión Mixta, pero no otros temas en función de vincular esta discusión con un veto del Ejecutivo

Por supuesto, cualquier Comité puede pedir segunda discusión, pero no podemos tratar materias distintas.

El señor PIÑERA.- ¿Me permite una interrupción, señora Senadora?

La señora FELIÚ.- Con el mayor gusto, con la venia de la Mesa.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor PIÑERA.- Señor Presidente, cualquier Comité puede pedir segunda discusión, pero procede realizarla al término de la primera. Por lo tanto, no agota la primera discusión, ni la termina.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ése fue el sentido y alcance de mis expresiones. De manera que para pasar al siguiente proyecto de la tabla la Mesa debía consultar a los señores Senadores inscritos sobre su deseo de intervenir.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, me parece más adecuado que continuemos con el siguiente punto de la tabla, para avanzar en ella, debido a que el informe de la Comisión Mixta lo discutiremos en otra oportunidad.

En esa perspectiva, intervendré en la segunda discusión, sin perjuicio de reiterar el alcance que deben tener los debates que se realicen en la Sala.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Adolfo Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, comparto plenamente la primera parte de lo expresado por la Senadora señora Feliú.

DISCUSIÓN SALA

Me parece que este asunto está terminado y que corresponde pronunciarnos sobre el informe de la Comisión Mixta. Y no entiendo para qué, ni por qué se quieren revivir asuntos que ya se discutieron, o bien, incorporar nuevos elementos al debate. Reitero que aquí cabe, lisa y llanamente, pronunciarse sobre el citado informe, respecto del cual el Presidente de la Comisión Mixta hizo una relación nítida y transparente. Aunque durante toda la tramitación del proyecto he discrepado del señor Presidente de la Comisión, estimo que su informe es absolutamente claro.

Los puntos de controversia estuvieron, fundamentalmente, en los artículos 2º y 32, donde hubo disparidad de opinión entre los señores Senadores y Diputados para resolverlos. Respecto de todas las otras materias existió unanimidad.

Ello habla bien de la forma como se analizó el proyecto en la Comisión Mixta, porque en ambos artículos los Senadores votaron en un sentido y los Diputados en otro. Incluso, en el caso del artículo 32 --sobre la manera de calcular los intereses-- la votación fue absolutamente entrecruzada. En tal sentido, nadie puede dudar de la claridad con que en la Comisión Mixta se decidió en lo tocante a cada materia.

Ahora bien, en el artículo 2º, sobre la amplitud de la ley, figuran con mayor nitidez los criterios rectores o básicos que la inspiran y que a uno lo llevan a ser partidario de la aprobación del proyecto, en tanto que otros permanentemente se opusieron. El ámbito de aplicación que se desea dar a la normativa tiende a garantizar los derechos de los consumidores en un mundo cada día más complejo, de relaciones cada vez más veloces, donde todo indica que es necesario dictar una ley apropiada a los tiempos, y no regirnos por una absolutamente superada por los hechos.

En tal sentido, el alcance del artículo 2º es clarísimo. Por eso, su inciso final establece: "Las normas de esta ley no serán aplicables a la actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios, reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean.". Aquí se suscitó, quizás, la mayor discusión.

Soy abiertamente partidario de esta norma, porque no me cabe ninguna duda de que la realidad aconseja dar esta amplitud a la ley para poder hoy día cautelar procedimientos contenidos, por ejemplo, en los contratos de adhesión y en otros, que son extremadamente peligrosos si no se toman los debidos resguardos.

Por lo anterior, señor Presidente, me pronunciaré a favor del informe de la Comisión Mixta en los términos propuestos.

Quiero destacar que el trabajo realizado en ella fue muy serio. Por lo demás, el Ejecutivo se comprometió, en forma clara, a enviar un veto sobre las cobranzas extrajudiciales. De modo que la Sala no puede poner en duda la palabra del Gobierno, porque el texto del veto fue conversado y discutido con los señores Senadores integrantes de la Comisión Mixta, y hubo acuerdo en que su Presidente buscara la aprobación de lo que, en definitiva, será el veto.

DISCUSIÓN SALA

Por todo esto, señor Presidente, anuncio mi voto a favor. Y no me parece buena la práctica de que mediante la segunda discusión dilatemos la aprobación de un proyecto de esta naturaleza, sobre todo, porque sentaremos un precedente delicado para el futuro y que, además, es antirreglamentario.

El señor CANTUARIAS (Vicepresidente).- Ha concluido el Orden del Día.

En consecuencia, y como lo solicitara el Comité Renovación Nacional, el proyecto queda para segunda discusión.

DISCUSIÓN SALA

4.4. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 333, Sesión 37. Fecha 05 de septiembre, 1996. Discusión informe Comisión Mixta. Se aprueba.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. INFORME DE COMISIÓN MIXTA

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde ocuparse en el informe de la Comisión Mixta, formada en virtud de lo dispuesto en el artículo 68 de la Constitución Política, recaído en el proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores. Este asunto ha sido calificado de "suma" urgencia y se encuentra en segunda discusión, habiendo sido ya aprobado el informe por la Cámara de Diputados.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14ª, en 3 de agosto de 1993.

En trámite de Comisión Mixta, sesión 61ª, en 15 de mayo de 1996.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45ª, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Mixta, sesión 36ª, en 4 de septiembre de 1996.

Discusión:

Sesiones 48ª, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49ª, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36ª, 37ª 38ª, 40ª y 41ª, en 5, 6, 7, 13 y 19 de marzo de 1996, respectivamente (queda pendiente la discusión particular); 43ª, en 20 de marzo de 1996 (se despacha en particular); 36ª, en 4 de septiembre de 1996 (queda para segunda discusión).

El señor OTERO.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Preferiría que empezara la votación, señor Senador, y que Su Señoría hiciera uso de la palabra al fundamentar su pronunciamiento.

El señor OTERO.- Antes, quisiera dar una información a la Sala.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacerlo, señor Senador.

El señor OTERO.- Señor Presidente, hoy recibí una llamada del Ministro de Economía, señor Alvaro García, quien ha ratificado el compromiso adquirido con relación al veto. En esas condiciones, y en el entendido, como lo dejó expresamente establecido, de que antes de enviar el veto formulará las consultas pertinentes, votaremos a favor del informe.

DISCUSIÓN SALA

Esta aclaración permitirá avanzar en forma más rápida, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará el informe de la Comisión Mixta.

El señor PRAT.- Señor Presidente, previo a esa decisión, quiero agregar, en razón de la debida información que debe existir al respecto, que en el día de ayer tuve que retirarme de la Sala por razones de mi cargo, y no pude explicar que la Comisión Mixta analizó el texto de una proposición que reúne las condiciones para solucionar el problema suscitado durante la primera discusión, y además se conversó con el Senador señor Adolfo Zaldívar.

Asimismo, el Ejecutivo anunció que el veto que enviará contendrá otras materias referidas a las asociaciones de consumidores. Por supuesto, su mérito se analizará en la oportunidad correspondiente.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, con el ánimo de completar las informaciones dadas por el Senador señor Otero y por el Presidente de la Comisión Mixta, Senador señor Prat, deseo reiterar simplemente que el texto del veto en cuanto al inciso final del Artículo 38, que trata expresamente del sistema de cobranzas, fue de alguna manera convenido.

Además, quiero dejar constancia de que la observación fue debidamente conocida por los señores Senadores y Diputados que participaron en la Comisión Mixta, y es de mayor alcance, por cierto, pues comprende otros dieciséis o diecisiete puntos. En esta materia, lo expresado por el señor Director del SERNAC, don Francisco Fernández --en representación del señor Ministro, don Álvaro García--, fue claro y preciso.

Como este tema causó ayer alguna inquietud, citaré el texto del veto que reemplaza el inciso final del Artículo 38:

"El empleo de presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deuda de consumo será conocido conforme a las disposiciones de este artículo y sancionado con multa que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, podrá el juez fijar entre un veinticinco y un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 31 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure."

El señor DÍEZ (Presidente).- En vista de la premura del tiempo y de que también el Senado debe despachar ahora el proyecto de acuerdo que aprueba el Convenio de Cooperación Financiera entre los Gobiernos de Chile y de la República Federal de Alemania, someto a votación el informe de la Comisión Mixta.

--(Durante la votación).

El señor PRAT.- Señor Presidente, solicito que quede registrada mi abstención, que por lo demás anuncié ayer.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, rechazaré el informe de la Comisión Mixta, que por mayoría de votos aprobó una disposición que, a mi juicio, es muy grave y motivará múltiples problemas. Se trata de la aplicación supletoria de preceptos de esta ley en proyecto en casos regulados por leyes especiales. Se

DISCUSIÓN SALA

dice: "Las normas de esta 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 en las materias que éstas últimas no prevean.". Esto es lo que se denomina una aplicación supletoria.

Como abogado, el señor Presidente sabe muy bien los múltiples problemas que puede ocasionar un precepto de este tipo. Muchas veces las legislaciones no prevén ciertas situaciones, precisamente porque tal previsión es inconciliable con la naturaleza misma de determinadas normativas, sea que se refieran a los contratos, a la publicidad, etcétera. Esta disposición va a generar, a mi juicio, grandes dificultades en materias como operaciones bancarias, construcción, ISAPRES, contratos de seguros y otras, a las que ayer se refirió en detalle el Presidente de la Comisión de Economía, donde las estudiamos y debatimos ampliamente.

Considero inconveniente esta disposición. No obstante apuntar a una buena dirección --hace aplicables algunas de estas normas a situaciones concretas relativas a ISAPRES, compañías de seguros, etcétera--, debería analizarse su mérito para determinar la conveniencia de aplicarlas, para lo cual habría que modificar las leyes correspondientes. Pero, por efecto de la aplicación supletoria, se producirá un cúmulo de conflictos y de situaciones no previstas, no deseadas y ni siquiera conocidas ni imaginadas por el legislador.

Además, la competencia de esta normativa es especial. Conoce de estas materias el juez de policía local, en circunstancias de que los conflictos en todas estas entidades --diría que todas ellas están sometidas a la fiscalización de superintendencias específicas-- son vistos por los tribunales ordinarios.

En consecuencia, esta norma originará diversos problemas.

Como la Comisión Mixta no acogió la posibilidad de pronunciarse separadamente sobre el informe, estoy obligada, lamentablemente, a votarlo en contra por las razones expuestas.

--Se aprueba el informe de la Comisión Mixta, con el voto en contra de la Senadora señora Feliú y la abstención del Senador señor Prat.

OFICIO APROBACIÓN INFORME COMISIÓN MIXTA

4.5. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

Oficio de aprobación de informe Comisión Mixta. Fecha 05 de septiembre, 1996. Cuenta en Sesión 35, Legislatura 333, Cámara de Diputados.

Nº 10.338

Valparaíso, 5 de septiembre de 1996.

Tengo a honra comunicar a V.E., que el Senado ha dado su aprobación a la proposición formulada por la Comisión Mixta constituida para resolver las divergencias suscitadas con ocasión de la tramitación del proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores.

Lo que comunico a V.E. en respuesta a su oficio Nº 1218, de 8 de agosto de 1996.

Devuelvo los antecedentes respectivos.

Dios guarde a V.E.

SERGIO DIEZ URZUA
Presidente del Senado

RAFAEL EYZAGUIRRE ECHEVERRIA
Secretario del Senado

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

5. Trámite Veto Presidencial: Senado y Cámara de Diputados.

5.1. Oficio del Ejecutivo a Cámara de Origen.

Oficio observaciones del Ejecutivo. Fecha 15 de Octubre, 1996. Cuenta en Sesión 7, Legislatura 334. Cámara de Diputados

Oficio de S.E. el Presidente de la República.

"Honorable Cámara de Diputados:

En uso de las atribuciones que me confieren los artículos 32 N° 1,70 Y 72 de la Constitución Política de la República y estando en curso el plazo previsto por esta última disposición, vengo en formular ante esa Honorable Corporación, diecisiete observaciones al proyecto de ley del rubro. Ellas se refieren a las siguientes cuestiones:

1. Se incorporan las normas pertinentes, que ya han sido discutidas y concordadas con todos los sectores políticos representados en esa Honorable Corporación, con el fin de asegurar y garantizar la debida representatividad y autonomía de las asociaciones de consumidores que el proyecto contempla, así como sancionar adecuadamente la responsabilidad por los abusos en que pudieran incurrir en el desarrollo de sus actividades.

A este respecto se ha estimado más adecuado, y así lo ha manifestado el Ministerio de Justicia, encomendar al Servicio Nacional del Consumidor, órgano especializado en la materia, la misión de velar por el correcto funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

2. Se concuerda adecuadamente et ejercicio del derecho del consumidor, emanado de la garantía legal establecida por este proyecto y consistente en la posibilidad de solicitar la devolución del dinero pagado por un bien o servicio, con-la normativa sobre el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

3. Se propone una redacción más clara para el precepto que castiga los procedimientos abusivos de cobranza, dejando en claro que nunca se ha pretendido con ello impedir o prohibir la cobranza extra o prejudicial.

4. En relación con las normas de procedimiento aplicables a los juicios que origine la futura ley, se incorporan ciertas precisiones necesarias en materia de presentación de lista de testigos y de determinación del plazo que tendrá el juez para fallar la causa.

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

5. También se plantea una sanción para aquel consumidor que, a raíz del ejercicio abusivo del derecho a ejercer las acciones que consagra el proyecto en referencia, sea declarado temerario en su denuncia por el tribunal competente, quien deberá ponderar el grado de imprudencia y los perjuicios provocados por el consumidor para fijar la correspondiente sanción.

6. Por último, mediante la permanencia de la vigencia del artículo 5° de la ley N° 18.223 se viene a garantizar la mantención del actual derecho del comprador de bienes duraderos a obtener los servicios de post venta ofrecidos por la contraparte en el acto de venta, lo que no hace otra cosa que cautelar, en este caso, la vigencia del principio de la buena fe en la ejecución de los contratos.

Consideramos que la incorporación al proyecto de las observaciones precedentes contribuirá a complementar y enriquecer su preceptiva, disipando, a la vez, eventuales dudas que pudiera suscitar su interpretación.

En mérito de las consideraciones que anteceden y con arreglo a lo previsto en el artículo 35 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, someto a la consideración de esa Honorable Cámara de Diputados, para ser tratada en el curso de la actual legislatura extraordinaria de sesiones del Congreso Nacional, las siguientes observaciones al proyecto de ley del rubro y al efecto, devuelvo a V.E. el oficio N° 1.274, de fecha 10 de septiembre de 1996.

ARTÍCULO 2°

1. Para sustituir, en el inciso segundo de su artículo 2°, la expresión "o cuando" por la frase "y a aquéllos en que".

ARTÍCULO 6°

2. Para reemplazar el artículo 6° por el siguiente:
"Artículo 6°.- Las organizaciones de defensa de los consumidores se constituirán en asamblea plena, celebrada ante notario público, por no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. En esta asamblea deberá aprobarse, por mayoría absoluta de los fundadores asistentes, el objeto de la organización y sus estatutos, como también elegirse -a las personas que integrarán el primer consejo o directorio. Esta elección se hará en la forma que determine el estatuto aprobado. El acta respectiva se reducirá a escritura pública ante el mismo notario, la que deberá contener la individualización de los fundadores asistentes, el texto íntegro de los estatutos aprobados, los demás acuerdos adoptados y el resultado de las elecciones realizadas."

ARTÍCULO 7°

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

3. Para sustituir su artículo 7° por el siguiente:

"Artículo 7°.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor correspondiente al domicilio de la organización, o en la dirección nacional de] mismo si tal domicilio estuviere situado en la Región Metropolitana. Un extracto de la escritura pública deberá publicarse en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional.

El depósito y la publicación a que se refiere el inciso anterior deberán efectuarse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de otorgamiento de la escritura pública.

El Servicio Nacional del Consumidor llevará un registro nacional de las entidades constituidas conforme a esta ley y deberá velar por que ellas enmarquen sus actividades dentro de las disposiciones del presente párrafo."

ARTÍCULO 8

4. Para introducir las siguientes modificaciones al artículo 8°:

a) Para sustituir, en el inciso primero del artículo 8°, la expresión "El Intendente Regional" por la frase "El Servicio Nacional del Consumidor."

b) Para intercalar, en el inciso primero del artículo 8°, a continuación del adjetivo

"contrarias", la expresión "a la presente ley", seguida de una coma (,).

c) Para reemplazar el inciso tercero del artículo 8° por los tres siguientes:

"Vencido el plazo de treinta días a que se refiere el inciso primero sin que se hubieron formulado reparos o subsanados éstos dentro del término y con las formalidades señaladas en el inciso segundo, la organización adquirirá personalidad jurídica por el solo ministerio de la ley.

Si dentro del plazo previsto en el inciso segundo los constituyentes de la entidad controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Servicio Nacional del Consumidor podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad en formación, para que resuelva la controversia. El tribunal, previa audiencia de las partes, resolverá sin más trámites y en única instancia.

El plazo para formular el requerimiento aludido en el inciso anterior será de treinta días contados desde que los constituyentes se negaren formalmente a subsanar los reparos. La expiración de este plazo sin que se hubiere presentado el requerimiento al tribunal, dará lugar al saneamiento de los reparos y la consiguiente obtención de la personalidad jurídica por la entidad respectiva."

ARTÍCULO 10

5. Para reemplazar, en su artículo 10, la frase "Intendencia Regional respectiva", por "respectiva dirección de! Servicio Nacional del Consumidor" y para agregar, en el mismo artículo, a continuación del punto (.) que sigue el adjetivo "anteriores" la siguiente oración: "En todo caso, las modificaciones a

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

los estatutos deberán ser acordadas, como mínimo, con el voto conforme de la mayoría absoluta de los socios de la organización."

ARTÍCULO 11

6. Para sustituir, en el artículo 11, la frase "Intendente Regional respectivo" por "Servicio Nacional del Consumidor."

ARTÍCULO 12

7. Para introducir las siguientes modificaciones al artículo 12:

- a) Para sustituir, en el inciso primero de su artículo 12, la oración "El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del" por la siguiente: "El Servicio Nacional de! Consumidor deberá solicitar la disolución de una organización de defensa de los derechos de los consumidores, ante el juez de letras correspondiente al".
- b) Para agregar, en el inciso primero del artículo 12, a continuación del punto (.) que sigue a la palabra "Civil", la siguiente oración: "Lo mismo hará cuando la organización haya sido declarada, por sentencia ejecutoriada, responsable de denuncia temeraria, en tres o más oportunidades."
- c) Para sustituir, en el inciso segundo del artículo 12, la expresión "Intendente Regional" por "Servicio Nacional del Consumidor."

ARTÍCULO 14

8. Para sustituir la letra e) de su artículo 14, por la siguiente:

"e) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores; los consumidores y toda clase de entidades públicas o privadas con el fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria transparencia en el mercado, la solución armónica de las controversias que se susciten y el mejor cumplimiento de lo establecido en la presente ley."

ARTÍCULO 14 bis

9. Para intercalar el siguiente artículo, nuevo, a continuación del 14:

"Artículo 14 bis,- Para efectos de cumplir las funciones señaladas en el artículo anterior, las organizaciones de consumidores podrán recibir aportes, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas, debidamente autorizadas en la respectiva ley de presupuestos, cuya inversión y disposición estarán sujetas al control y fiscalización de la Contraloría General de la República."

ARTÍCULO 15 bis A

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

10. Para intercalar el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 15:

"Artículo 15 bis A.- No podrán ser integrantes del "consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra.

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis."

ARTÍCULO 15 bis B

Para intercalar el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 15 bis A, que se agrega:

"Artículo 15 bis B.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercial acción de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales; responsabilidades penales o civiles que se configuren."

ARTÍCULO 25

12. Para añadir en el inciso octavo del artículo 25, a continuación de la palabra "boletera", lo siguiente: "y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del Decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes."

ARTÍCULO 54

13. Para reemplazar el inciso final del artículo 54 por el siguiente:

"El empleo de presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extra judicial de deudas de consumo y los cobros indebidos que de ella se originen serán conocidos conforme a las disposiciones de este artículo y sancionados con multa que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados,

OFICIO OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

podrá el juez fijar entre un veinticinco y un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 41 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure."

ARTÍCULO 55

14. Para agregar el siguiente inciso final a su artículo 55:
"Cuando las panes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda."

ARTÍCULO 57

15. Para sustituir, en el artículo 57, la frase "después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado" por la siguiente: "dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las panes a oír sentencia."

ARTÍCULO 58

16. Para intercalar el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 58:
"Artículo 58 bis.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

ARTÍCULO 2° TRANSITORIO

17. Para sustituir en su artículo 2° transitorio, la frase "su artículo" por la siguiente expresión: "sus artículos 5° y".

Dios guarde a VE,

(Fdo.): EDUARDO FREI RUIZ- TAGLE, Presidente de la República; ÁLVARO GARCÍA HURTADO, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción."

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

5.2. Informe Comisión de Economía.

Cámara de Diputados. Fecha 21 de noviembre, 1996. Cuenta en Sesión 20, Legislatura 334.

"Honorable Cámara

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 167 del Reglamento de la Corporación, en concordancia con el artículo 21 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, las observaciones formuladas, por SE. el Presidente de la República al proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, que legisla sobre Derechos de los Consumidores.

En el estudio de esta materia, la Comisión contó con la presencia del señor Francisco Fernández Fredes, Director del Servicio Nacional del Consumidor, quien negó la posición del Supremo Gobierno que justifica el envío de las observaciones de la referencia.

Para una mejor comprensión de los acuerdos propuestos a la consideración de la Corporación, se analiza cada observación por separado, informándose acerca de lo propuesto.

Artículo 2º

Nº 1.- Esta observación es formal y sólo tiene por objeto mejorar la redacción de texto ya aprobado por el Congreso Nacional.

La Comisión, sin debate, acordó por unanimidad, proponer que se apruebe esta observación.

Artículo 6º

Nº 2.- Esta observación tiene por objeto sustituir el texto del artículo 6º, por otro busca regular en mejor forma el procedimiento que debe aplicarse en la Constitución de organizaciones de defensa de los consumidores.

El texto aprobado para el artículo 6º, propuesto por, el Senado en el, segundo trámite constitucional, sólo dispone que la, organización, de defensa de los, derecho, de los, consumidores,"se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerdan ante notario público.

En la observación formulada por S.E. el Presidente de la República se mantiene la idea central, pero se agrega que esta constitución debe ser efectuada en plena asamblea, con la asistencia de no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. Luego se agregan nuevas exigencias que entregan mayor solemnidad al acto constitutivo, siendo la más destacada aquella que dispone del Servicio Nacional del Consumidor deberá llevar un riesgo nacional de aquellas entidades que se constituyan con este fin.

La comisión aprobó esta observación por unanimidad, sin debate.

Artículo 7º

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La presente observación propone sustituir el texto de este artículo por otro que considera dos ideas nuevas.

La primera, otorga al Servicio Nacional del Consumidor, en remplazo de la Intendencia Regional, la atribución para, recibir copia autorizada de la escritura pública que contenga el acta de Constitución de una organización de defensa de derecho, de los consumidores conforme a lo señalado en el artículo 6º.

La segunda dispone que el Servicio Nacional del Consumidor deberá llevar un registro nacional de las organizaciones que se constituyan conforme a las normas de esta ley, debiendo velar por que estas enmarquen sus actividades dentro de las disposiciones del texto legal comentado.

Se expresó por el rechazo de esta observación, el Diputado señor Orpis, quien señaló que, a su juicio, el entregar al Servicio Nacional del Consumidor la atribución para que reciba en depósito copia autorizada de la escritura pública que contenga el acta de la reunión constitutiva de una organización de defensa de los, derechos del consumidor excesivo y contrario a aumentar las facultades fiscalizadoras de este servicio.

La Comisión acordó por tres votos a favor y uno en contra, proponer que se apruebe esta observación.

Artículo 8º

este artículo se propone tres observaciones.

La primera, sustituye al "Intendente Regional" por "El Servicio Nacional del Consumidor", como la autoridad capacitada para formularlos reparos que corresponda efectuar en aquellos estatutos, que a juicio de la autoridad, contengan normas contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado.

Por la segunda, se incluye entre las normas que pudiesen ser infringidas por los estatutos, las contenidas en el mismo texto legal en estudio.

Por último, la tercera observación reemplaza el inciso tercero de este artículo por tres nuevos que reglamentan los plazos que se establecen en el texto legal para formular reparos a los estatutos propuestos y su alegación ante los tribunales.

La Comisión sin debate, aconsejó proponer por unanimidad que se aprueben las observaciones.

Artículo 10

Nº 5.- La observación formulada a este artículo está referida a la forma como se deberían tramitar las modificaciones que se deseen introducir a los estatutos, propone agregar una oración que establece que las modificaciones que se propongan a los estatutos - ser acordadas, como mínimo, con el voto conforme de la mayoría absoluta de los socios de la respectiva organización.

La Comisión acordó proponer, sin debate y por mayoría de votos, que se apruebe esta observación.

El Diputado señor Orpis se abstuvo de votar.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 11

Nº 6.- Es una observación formal y acorde con lo anteriormente propuesto. Se sustituye la frase: "Intendente Regional respectivo" por la siguiente: "Servicio Nacional del Consumidor."

La Comisión, sin debate y por mayoría de votos, acordó proponer que se apruebe esta observación.

El Diputado señor Orpis se abstuvo de votar.

Artículo 12

Nº 7.- En este número se proponen tres observaciones.

Por la primera, se entrega al Servicio Nacional del Consumidor, en reemplazo del Intendente Regional, la atribución para solicitar al juez de letras correspondiente, la disolución de una organización de defensa de los consumidores, cuando sus actividad, no corresponda al objeto de la institución o cuando resultare o manifiestamente contraria a la moral al orden público o a la seguridad del Estado.

Se hace presente que en el texto aprobado por el Congreso Nacional se establece que esta atribución es facultativa, por lo que se dice: -"podrá solicitar", en cambio, en la observación se hace perentoria al señalar que "deberá solicitar",

En la segunda observación referida a lo dispuesto en el artículo 560 del Código Civil que dispone que la autoridad que legitimó la exigencia de una corporación deberá dictar la forma en que baya de efectuarse la integración o renovación en el evento de que la corporación baya reducido el número de sus miembros, de tal forma que no pudiera cumplir sus objetivos para la que fue instituida.

Ahora bien, se agrega a esta disposición una nueva causal de disolución al señalar que incurre en esta situación, aquella organización que haya sido declarada por sentencia ejecutoriada, responsable de denuncia temeraria, en tres o más oportunidades.

Cabe tener presente esta norma que, por la vía de la observación se incorpora al texto legal aprobado por el Congreso Nacional, en relación con otro texto que más adelante se propone incorporar, Nº 16, artículo 58 bis, cual es sancionar a los responsables que incurran en una denuncia temeraria, previa sentencia firme o ejecutoriada, con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales.

Se incorpora esta nueva figura de denuncia temeraria, que busca prevenir, situaciones que pudiesen darse en el trato diario.

Por último, la tercera observación sustituye una vez más, el término "Intendente Regional" por el de "Servicio Nacional del Consumidor."

La Comisión aprobó, sin debate y por mayoría de votos las observaciones formuladas al artículo 12.

El Diputado señor Orpis se abstuvo de votar.

Artículo 14

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Nº 8.- Este artículo determina las funciones que podrán ejercer las organizaciones que se formó para la defensa de los derechos de los consumidores.

En su letra e) se dispone que, entre sus atribuciones, se consulta la de promover el diálogo entre proveedores y las citadas organizaciones.

Ahora, por la vía de la observación, se mantiene la idea pero se amplía con una nueva redacción, haciendo posible ese diálogo con toda clase de entidades públicas o privadas que se interesen en la materia.

La Comisión, sin debate y por unanimidad acordó aprobar esta observación.

Artículo 14 bis

Nº 9.- Esta observación tiene por objeto introducir un artículo nuevo, como 14 bis, a continuación del actual 14.

Esta disposición propuesta, señala que las organizaciones de consumidores que se constituyan podrán recibir aportes, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas, debidamente autorizadas de la ley de Presupuestos de la Nación.

Agrega que le corresponderá a la Contraloría General de la República fiscalizar y controlar la inversión de los recursos que se aporten conforme a la norma comentada.

En el debate habido de la Comisión respecto de esta observación, el Diputado señor Orpis se manifestó contrario a su aprobación, ya que estima que el autorizar al Servicio Nacional del Consumidor para entregar aportes financiero, o subvenciones a las mismas organizaciones que, a su vez, le corresponde fiscalizar, crea una situación difícil de controlar y que podría prestarse para dudas dado que el fiscalizador financia al fiscalizado, haciendo perder independencia a la relación que esta entre ambas instituciones.

Señaló que a su juicio debiera precisarse en mejor forma esta disposición, estableciendo que las organizaciones de consumidores puedan recibir subvenciones y apoyo financiero de entidades públicas, con excepción de aquellas que les corresponda fiscaliza;

El señor Dupré expresó que, dada la característica legislativa que tienen las observaciones, no se puede adicionarla o modificada, por lo que le corresponde aprobar o rechazar la norma contenida en el veto.

Propone que la Comisión acuerde dejar expresa constancia, tanto en el acta como de informe que se emite al respecto, para la historia fidedigna de la ley, que es intención del legislador aprobar el artículo en análisis con la salvedad de que el financiamiento que se aporte a las organizaciones de consumidores puede venir de entidades públicas, con expresa excepción del Servicio Nacional del Consumidor o de aquel organismo estatal, que en definitiva, les corresponde focalizar.

El señor Diputado hizo presente que la presencia de la Contraloría General de la República una buena garantía de seguridad en cuanto al control y

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

fiscalización de los aportes que se efectúen a las organizaciones, antes referidas.

La Comisión aprobó por tres votos a favor y uno en contra, la observación analizada, que propone consultar el artículo nuevo como 14 bis.

Asimismo, con igual votación acordó dejar constancia propuesta por el Diputado señalado Dupré.

Artículo 15 bis A

N° 10.- 1.4 La observación signada a continuación del artículo 15, otro nuevo relativo a las prohibiciones para integrar los consejos directivos de las organizaciones de consumidores.

Artículo 15 bis B

N° 11.- Esta observación similar a la anterior propone un artículo nuevo a continuación del 15 bis A. que dispone que tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de Consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

La Comisión acordó por unanimidad analizar y votar ambos artículos 15 bis A y bis B. en conjunto.

El Diputado señor Orpis se manifestó contrario a la forma como el Supremo Gobierno presentó las observaciones en particular por haber incluido materias que no se habían consignado en un acuerdo previo. Objetó las observaciones formuladas en los artículos sobre inhabilidades. .

La Comisión analizó la materia, en relación con el texto de la Constitución Política de la República sobre incompatibilidades e inhabilidades para desempeñar cargos públicos concluyendo que en éstas se encuentran las limitaciones, respectivas para que un dirigente político pueda ser integrante del Consejo Directivo de una organización de consumidores.

La Comisión aprobó por tres votos a favor y ninguno en contra, los dos artículos nuevos propuestos como 15 bis A y 15 bis B.

El Diputado señor Orpis se abstuvo de la votación.

Artículo 25

N° 12.- Esta observación tiene por objeto agregar en el inciso octavo del artículo 25, una frase nueva.

Este inciso del artículo 25 queda dentro del párrafo 3° sobre responsabilidad por incumplimiento y dispone que en la eventualidad de que se reclame la devolución de una cantidad pagada relativa a un bien que estuviese amparado por una garantía otorgada por el proveedor el plazo para ejercer este derecho se debe contar desde la fecha de la correspondiente factura o boleta.

Ahora bien. SE. el Presidente de la República, a través de la observación N° 12 propone agregar una frase que señala que el plazo no se suspenda en caso alguno y si la devolución se acordó una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto ley N° 825 de 1974, el consumido, sólo tendrá

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para una mejor información se transcribe a continuación el texto del artículo 70 del decreto ley N° 925, de 1974, sobre impuesto a las ventas y servicios.

"Artículo 70. En los casos en que una venta quede sin efecto por resolución, rescisión nulidad u otra causa, el Servicio de Impuestos Internos, a petición del interesado anulará la orden que haya girado, no aplicará el tributo correspondiente o procederá a su devolución, si hubiere sido ya ingresado en arcas fiscales.

Lo establecido en el inciso anterior, no tendrá aplicación cuando hubieren transcurrido más de tres meses entre la entrega y la devolución de las especies que hayan sido objeto del contrato, salvo en los casos en que la venta quede sin efecto por, sentencia judicial. La devolución o no aplicación del impuesto a que se refiere el inciso primero deberá solicitarse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que la venta quede sin efecto.

Lo dispuesto en este artículo no regirá respecto a los tributos establecidos en el Título II, artículos 40 y Párrafo 3° del Título III, caso en el cual habrá lugar a aplicar la norma del número 2° del artículo 21."

El Diputado señor Orpis se manifestó contrario a esta norma, tanto por su contenido como porque no estaría contemplado entre las disposiciones que se habría convenido en el estudio previo efectuado entre los Diputados de la Comisión y autoridades del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Se informó a la Comisión que esta norma legal fue sugerida por la Cámara Nacional de Comercio de Chile AG., con el propósito de coordinar, disposiciones vigentes con las que se contienen en el proyecto de ley aprobado.

La Comisión aprobó esta observación por mayoría de tres votos. El Diputado señor, Orpis se abstuvo de votación

Artículo 54

N° 13.- El inciso tercero de este artículo dispone que las infracciones que cometan en contra de las disposiciones de esta ley, en cuanto a los procedimientos de cobranza, serán sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, van desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el ciento por ciento del mismo.

Por la observación de SE el Presidente de la República, se propone un nuevo texto a este inciso, que precisa en mejor forma la norma antes referida, en especial cuando existan presiones o árbitros ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo.

La Comisión aprobó esta observación por unanimidad.

Artículo 55

N° 14.- Po, la observación se propone agregar un inciso final a este artículo, de procedimiento a seguir en las demandas que se interpongan para reclamar derechos afectados.

Se establece un sistema para presentar listas de testigos, en la oportunidad de rendir prueba testimonial.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La Comisión aprobó esta observación por unanimidad, sin debate.

Artículo 57

N° 15.- Similar al caso anterior, por la vía de la observación, S.E. el Presidente de la República propone mejorar la redacción de este artículo, sin alterar el fondo del mismo.

La Comisión aprobó esta observación por unanimidad, sin debate.

Artículo 58 bis

N° 16.- Se propone agregar un artículo nuevo, a continuación del 58, como 58 bis.

Este artículo comprende una idea nueva en el texto del proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, cual es sancionar una denuncia temeraria, que haya sido declarada como tal por sentencia firme o ejecutoriada, Se informó a la Comisión que el principio antes expuesto obedece a un criterio moderno, cual es impedimento que el usuario de la ley pueda hacer un mal uso de sus disposiciones a conciencia y quizás con un objetivo de verse beneficiado, aun sin tener razón para litigar.

Frente a esta situación y, una vez, ponderados los hechos por el tribunal, se puede llegar a aplicar una multa al denunciando que haya actuado sin justa razón,

La Comisión aprobó esta observación por unanimidad,

Artículo segundo transitorio

N° 17,- Por la vía de la observación, se propone intercalar entre las excepciones a las normas que se derogado de la ley N° 18223, sobre protección al consumidor, el artículo 5° de dicha ley. Esta disposición relativa al servicio de pos venta, que no está contemplada en el texto recientemente aprobado por el Congreso Nacional, se desea mantener vigente, similar al artículo 13.

La Comisión compartió el criterio del Ejecutivo y aprobó por unanimidad la observación aludida.

En consecuencia, vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo os propone que aprobéis la totalidad de las diecisiete observaciones que S.E. el Presidente de la República formuló al texto del proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, sobre derechos de los consumidores y que se contienen en el boletín comparando adjunto a este informe.

Se deja constancia de:

1. Estas observaciones no corresponde que sean conocidas por la Comisión de Hacienda.

2. Respecto de la observación signada con el N° 4, letra e), para reemplazar el inciso tercero del artículo 8°, requiere para su aprobación quórum especial por ser norma de carácter orgánico constitucional.

Se ha designado Diputado Informante al señor Carlos Dupré Silva.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Sala de la Comisión, a 18 de noviembre de 1996.

Acordado en sesión de 13 de noviembre de 1996 con la presencia de los siguientes señores Diputado" Orpis (Presidente), Alvaro, Dupre, Pérez, don Ramón, y Tuma.

(Fdo.), LUIS PINTO LEIGHTON, Secretario de la Comisión."

DISCUSIÓN SALA

5.3. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 334, Sesión 20. Fecha 21 de noviembre, 1996. Discusión Veto Presidencial. Queda pendiente.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Veto.

El señor MARTÍNEZ, don Gutenberg (Presidente).-
Corresponde ocuparse de las observaciones de su Excelencia el Presidente de la República relativas al proyecto sobre derechos de los consumidores.
Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo es el señor Dupré.

Antecedentes:

- Observaciones del Ejecutivo, boletín N° 446-03, sesión 7ª, en 15 de octubre de 1996. Documentos de la Cuenta N° 3.
- Informe de la Comisión de Economía. Documentos de la Cuenta N° 2, de esta sesión.

El señor MARTÍNEZ, don Gutenberg (Presidente).- Tiene la palabra el señor diputado informante.

El señor DUPRÉ.- Señor Presidente, deseo expresar la complacencia de la Comisión de Economía por haber llegado, luego de un muy largo trámite, a la etapa final de despacho del proyecto sobre derechos del consumidor.

Esperamos que después de que lo apruebe la Cámara, el Senado, en una sesión próxima, pueda despacharlo de modo que ojalá en diciembre pueda convertirse en ley de la República.

Además de señalar la importancia que le asigna al proyecto la Comisión de Economía hago presente que tanto ésta como la Sala actuaron diligentemente en el estudio y despacho de una normativa tan compleja y técnica como es la relativa a los derechos del consumidor. Lo destaco porque siempre se critica negativamente la tramitación legislativa de cualquier proyecto de ley importante para los chilenos.

Precisamente por el contenido de sus normas, la complejidad técnica de su materia, la importancia que tendrá desde el punto de vista de la vida de los ciudadanos y por su incidencia en la actividad económica nacional, el proyecto ha sido estudiado acuciosa, responsable y seriamente, como debe hacerlo la Cámara de Diputados y cada uno de sus parlamentarios. De modo que la demora no se ha debido a falta de diligencia, sino, al contrario, a la gran responsabilidad demostrada por los diputados, quienes se han tomado el tiempo necesario para estudiar este complejo proyecto, a fin de despacharlo y convertirlo en una ley realmente beneficiosa, que es el objetivo que nos hemos propuesto.

DISCUSIÓN SALA

Llegamos a la etapa de las observaciones del Presidente de la República. Al respecto, debo mencionar que en el debate de la Comisión Mixta convinimos con el Gobierno en la necesidad de adoptar un acuerdo político sobre el veto presidencial, a fin de que el Ejecutivo recogiera inquietudes planteadas durante la tramitación. Las observaciones que hoy tratamos, en lo más importante y sustancial, son consecuencia de ese acuerdo, al cual concurrieron representantes de todos los sectores de la Cámara de Diputados. Por lo tanto, podemos expresar con satisfacción que se trata de un texto concordado.

En el momento oportuno señalaré algunas opiniones del Diputado señor Orpis relacionadas con la alteración del compromiso político, en lo cual tiene razón, pero en algunas existen justificaciones que daré a conocer durante

Las observaciones al artículo 2º son meramente formales y tienen por finalidad mejorar la redacción del texto.

El veto al artículo 6º tiene por objeto sustituir el texto por otro que busca regular en mejor forma el procedimiento que deberá aplicarse en la constitución de las organizaciones de defensa de los consumidores. El texto aprobado, propuesto por el Senado en el segundo trámite constitucional, sólo dispone que las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores se constituyen por la reunión de personas naturales o jurídicas que así lo acuerden, celebrada ante un notario público. En la observación se mantiene la idea central, pero se agrega que esta constitución debe ser efectuada en asamblea plena y con la asistencia de no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. Luego se agregan otras exigencias que entregan mayor solemnidad al acto constitutivo, siendo la más destacada aquella que dispone que el Sernac deberá llevar un registro nacional de aquellas entidades que se constituyan con este fin.

Mediante la observación al artículo 7º se propone sustituirlo por otro que considera dos ideas nuevas. La primera, otorga al Sernac, en reemplazo de la intendencia regional, la atribución para recibir copia autorizada de la escritura pública que contenga el acta de constitución de una organización de defensa de derechos de los consumidores, conforme al procedimiento indicado en el artículo 6º. La segunda, dispone que el Sernac deberá llevar un registro nacional de las organizaciones que se constituyan conforme a las normas de esta ley, debiendo velar por que éstas enmarquen sus actividades dentro de las disposiciones del texto legal comentado.

El Diputado señor Orpis opinó que al entregar estas atribuciones al Sernac estábamos alterando el compromiso adquirido de que el procedimiento se hiciera por la vía del Ministerio de Justicia. La razón que tuvo el Ejecutivo - lamentamos que no se hubiese podido coordinar bien esto- es que el Ministerio de Justicia señaló que le parecía más lógico que la competencia estuviese radicada en el Sernac, porque era un organismo competente para tal efecto.

La Comisión estimó que el tema se había discutido previamente, dando todos los sectores su unanimidad para que hiciera el reemplazo, y que el Ejecutivo no quiso alterar el compromiso adquirido en la Sala.

El Diputado señor Luis Valentín Ferrada nos entregó, en representación de Renovación Nacional, su parecer aprobatorio de esta idea. Entendimos

DISCUSIÓN SALA

lamentablemente de manera equivocada, que el Diputado señor Orpis participaba de esa opinión, pero no era así. La responsabilidad de ello, como lo dije en la Comisión, no es del Ministro de Economía ni del Ejecutivo, sino incluso del Diputado que habla, quien pensó que en el texto se concordaban las opiniones favorables de todos los sectores.

En el artículo 8º se proponen tres observaciones.

La primera sustituye "intendente regional" por el "Servicio Nacional del Consumidor", como autoridad capacitada para formular los reparos que correspondan efectuar en aquellos estatutos que, a juicio de la autoridad, contengan normas contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado.

Por la segunda, se incluye entre las normas que pudiesen ser infringidas por los estatutos, las contenidas en el mismo texto legal en estudio.

Por último, la tercera observación reemplaza el inciso tercero por tres nuevos que reglamentan los plazos establecidos en el texto legal para formular los reparos a los estatutos propuestos y su alegación ante los tribunales.

La observación al artículo 10 está referida a la forma como se deberán tramitar las modificaciones que se deseen introducir a los estatutos y propone que ellas deberán ser acordadas, con el voto conforme de la mayoría absoluta de los socios de la respectiva organización.

En el artículo 11, acorde con lo planteado anteriormente, se sustituye la frase "Intendente Regional respectivo" por "Servicio Nacional del Consumidor".

En el artículo 12 se formulan tres observaciones.

Por la primera, se entrega al Sernac, en reemplazo del intendente regional, la atribución para solicitar al juez de letras correspondiente la disolución de una organización de defensa de los consumidores cuando sus actividades no correspondan al objeto de la institución o cuando resultaren manifiestamente contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado. Además, en el texto aprobado por el Congreso Nacional se establece que esta atribución es facultativa, ya que se dice: "podrá solicitar"; en cambio, en la observación se hace perentoria al consignar "deberá solicitar".

En la segunda observación, referida a lo dispuesto en el artículo 560 del Código Civil, se dispone que la autoridad que legitimó la existencia de una corporación deberá dictar la forma en que haya de efectuarse la integración o renovación, en el evento de que la corporación haya reducido el número de sus miembros, de tal forma que no pueda cumplir sus objetivos para los cuales fue instituida.

Además, se agrega una nueva causal de disolución al señalar que incurre en esta situación aquella organización que haya sido declarada, por sentencia ejecutoriada, responsable de denuncia temeraria en tres o más oportunidades.

Esta nueva figura de denuncia temeraria que se incorpora, busca prevenir situaciones que pudieran darse en el trato diario, sancionando a los responsables que incurran en ella, previa sentencia firme ejecutoriada, con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales.

La tercera observación sustituye una vez más el término "Intendente Regional" por el de "Servicio Nacional del Consumidor".

DISCUSIÓN SALA

El artículo 14 determina las funciones que podrán ejercer las organizaciones que se formen para la defensa de los consumidores.

En su letra e), se dispone que, entre sus atribuciones, se consulta la de promover el diálogo entre proveedores y las citadas organizaciones. Ahora, por la vía de la observación, se mantiene la idea, pero se amplía con una nueva redacción, para hacer posible ese diálogo con toda clase de entidades públicas o privadas involucradas en la materia.

El artículo 14 bis dispone que las organizaciones de consumidores que se constituyan podrán recibir aportes, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas debidamente autorizadas en la ley de Presupuestos de la Nación. Agrega que a la Contraloría General de la República le corresponderá fiscalizar y controlar la inversión de los recursos que se aporten conforme a la norma comentada.

El Diputado señor Orpis señaló, durante el debate de la Comisión, que debía dejarse expresa constancia de que el Sernac no podría entregar aportes financieros o subvenciones a las mismas organizaciones que le corresponde fiscalizar, puesto que ese hecho haría perder independencia a la relación que debe existir entre ambas instituciones.

El diputado informante explicó que, dadas las características legislativas de las observaciones, no se puede adicionarlas o modificarlas, y la Comisión acordó dejar expresa constancia para la historia fidedigna de la ley -porque en ella concordó el Ejecutivo-, tanto en el acta como en este informe, que la intención del legislador es aprobar el artículo en análisis, con la salvedad de que el financiamiento para las organizaciones de consumidores puede provenir de entidades públicas, con excepción del Sernac o de aquel organismo estatal al que, en definitiva, le corresponda fiscalizarlas.

En el artículo 15 se propone intercalar uno bis nuevo en el sentido de prohibir integrar el consejo directivo de una organización de consumidores a quienes ejerzan cargos de elección popular y a los consejeros regionales. En este caso, el señor Orpis también manifestó objeciones -que indiqué al comienzo del informe-, en relación con el acuerdo previo, por cuanto en él no se establecía la inhabilidad de dirigentes políticos para desempeñarse en la dirección de las organizaciones de consumidores; pero se le señaló que dicha inhabilidad estaba señalada en la ley de partidos políticos. En todo caso, reitero lo que señalé al comienzo respecto de esta observación del señor Orpis.

Hay, además, observaciones al artículo 70 del decreto ley N° 925, de 1974, sobre impuesto a las ventas y servicios, que dice:

"Artículo 70.- En los casos en que una venta quede sin efecto por resolución, resciliación, nulidad u otra causa, el Servicio de Impuestos Internos, a petición del interesado, anulará la orden que haya girado, no aplicará el tributo correspondiente o procederá a su devolución, si hubiere sido ya ingresado en arcas fiscales.

"Lo establecido en el inciso anterior no tendrá aplicación cuando hubieren transcurrido más de tres meses entre la entrega y la devolución de las especies que hayan sido objeto del contrato, salvo en los casos en que la venta quede sin efecto por sentencia judicial. La devolución o no aplicación del

DISCUSIÓN SALA

impuesto a que se refiere el inciso primero, deberá solicitarse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que la venta quede sin efecto. "Lo dispuesto en este artículo no regirá respecto de los tributos establecidos en el Título II, artículo 40 y Párrafo 3º del Título III, caso en el cual habrá lugar a aplicar la norma del número 2º del artículo 21."

Finalmente, hay observaciones al artículo 54 que dispone que las infracciones que se cometan en contra de las disposiciones de esta ley, en cuanto a los procedimientos de cobranza, serán sancionadas con multas que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, van desde un 25 por ciento del capital adeudado hasta el ciento por ciento del mismo.

La observación de su Excelencia el Presidente de la República propone un nuevo texto a este inciso que precisa en mejor forma la norma antes referida, en especial cuando existan presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo.

Similar es el caso del artículo 57, en que la observación de S.E. el Presidente de la República no altera el fondo de la norma, sino que mejora su redacción.

El artículo 58 bis, que se propone agregar, comprende una idea nueva en el texto del proyecto aprobado por el Congreso Nacional, cual es sancionar una denuncia temeraria que haya sido declarada como tal por sentencia firme o ejecutoriada.

Se informó a la Comisión que el principio antes expuesto obedece al criterio moderno de impedir que el usuario de la ley pueda hacer mal uso de sus disposiciones a sabiendas y quizás con el objetivo de verse beneficiado, aun sin tener razón para litigar. Frente a esta situación, y una vez ponderados los hechos por el tribunal, se puede llegar a aplicar una multa al denunciante que haya actuado sin justa razón.

La Comisión aprobó por unanimidad la observación.

En el artículo segundo transitorio se propone, por vía de la observación, intercalar, entre las excepciones a las normas que se derogan de la ley N° 18.223, sobre protección al consumidor, el artículo 5º de dicha ley. Se desea mantener vigente la disposición relativa al servicio de posventa que no está considerada en el texto recientemente aprobado por el Congreso Nacional, en condiciones similares a las del artículo 13.

Esas son las disposiciones aprobadas por unanimidad en la Comisión, salvo aquéllas sobre las cuales he dejado expresa constancia de que contaron con observaciones del Diputado señor Orpis.

Reitero la satisfacción de la Comisión de Economía por llegar al trámite final de este importante proyecto, quizás el único que beneficia a todos los chilenos en su calidad de consumidores, y esperamos que muy pronto sea ley de la República.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Aníbal Pérez.

El señor PÉREZ (don Aníbal).- Señor Presidente, tal como lo expresara el diputado informante, las observaciones del Presidente de la República al

DISCUSIÓN SALA

proyecto de ley sobre derechos de los consumidores son producto de un acuerdo político -al cual concurrieron todos los sectores de la Cámara de Diputados-, que tiene por objeto mejorar y aclarar algunos aspectos, tanto en la forma como en el fondo, de esta importante iniciativa.

Es así como, en primer lugar, se reglamenta de manera más adecuada la normativa relacionada con las asociaciones de consumidores, con su constitución, funcionamiento y con las sanciones por abusos que pudieren cometer en sus actividades. Se señala también que el Sernac velará por el correcto funcionamiento de esas asociaciones.

En segundo lugar, las observaciones establecen asimismo una mejor redacción respecto de la cobranza extrajudicial de las deudas de consumo. Todos sabemos de abusos cometidos por empresas de cobranza en el último tiempo, los cuales han afectado a cientos de miles de pequeños deudores de créditos de consumo. Ellos, de acuerdo con esta normativa, podrán reclamar, a través de una vía más expedita y dinámica los cobros ilegales o abusivos de dichas empresas, e incluso pedir sanciones.

En tercer lugar, se plantea una sanción que no es baja -50 unidades tributarias mensuales- para los consumidores que, ejerciendo sus derechos, puedan cometer denuncia temeraria declarada por sentencia judicial. Además, la reincidencia será castigada con el doble de la sanción pecuniaria.

Sin embargo, lo más importante es que estamos poniendo término a la tramitación de un proyecto de ley que ha permanecido cinco años en el Congreso Nacional y que, como se ha señalado, es de profunda trascendencia porque establece derechos para los 14 millones de consumidores.

Hoy hemos visto cómo algunas empresas eléctricas han cometido excesos en contra de los usuarios, sin que exista una legislación que permita defender sus derechos de manera eficaz.

Por eso, la bancada del Partido Por la Democracia votará favorablemente el proyecto y esperamos que sea rápidamente ley de la República mediante su publicación en el Diario Oficial.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Jaime Orpis.

El señor ORPIS.- Señor Presidente, en relación con las observaciones de su Excelencia el Presidente de la República, quiero referirme a tres órdenes de materias distintas.

El primero, como manifestaba el Diputado señor Dupré, dice relación con la constitución de las asociaciones de consumidores, que se contenía originalmente en el acuerdo político, el cual no se refleja en el veto del Presidente de la República.

Quiero plantear una reflexión que me lleva a insistir en que el Ministerio de Justicia y no el Servicio Nacional del Consumidor debe ser el organismo encargado de registrar y, por lo tanto, de otorgar la personalidad jurídica de esas asociaciones. Veo al Servicio Nacional del Consumidor como una

DISCUSIÓN SALA

institución que ojalá pueda fiscalizar y proteger a los consumidores de la manera más eficaz. Advierto que en variadas legislaciones le estamos otorgando distintos tipos de facultades y de obligaciones, y mi temor es que a la larga se le llegue a transformar en lo que es Mideplan hoy: un elefante blanco lleno de facultades y sin la flexibilidad y la energía necesarias para lo que debe hacer en propiedad. Mediante este proyecto le otorgamos la facultad de arbitraje y un conjunto de disposiciones y obligaciones en beneficio de los consumidores, al igual que en otras leyes. Entonces -repito-, estamos transformando paulatinamente al Servicio Nacional del Consumidor en un gran organismo y mi temor es que, al final, deje de cumplir su función principal, cual es proteger a los consumidores.

Me parece más oportuno que el Ministerio de Justicia registre o realice las observaciones sobre personalidad jurídica, puesto que tiene experiencia con corporaciones, fundaciones, etcétera. En el acuerdo político insistí en ese argumento.

Dentro de las observaciones hay un segundo orden de materias que no sólo tiene importancia respecto de esta legislación, sobre las cuales me gustaría sentar un principio.

El artículo 14 bis faculta a los servicios públicos para otorgar financiamiento a las asociaciones de consumidores. Obviamente, el Sernac es un servicio público, pero, en este caso en particular, además, fiscaliza a las asociaciones de consumidores. Desde mi punto de vista, un servicio público pierde independencia -y este es el principio que quiero sentar- cuando fiscaliza y otorga los recursos. Está bien que distintas organizaciones tengan financiamiento público, pero no que el ente fiscalizador lo otorgue, porque pierde su autonomía.

Tal como lo señaló el Diputado señor Dupré, la Comisión compartió este criterio, pero no está contenido en el veto. Sólo se dice que los recursos públicos se otorgarán a través de la ley de Presupuestos a las distintas organizaciones de consumidores, cuya inversión será fiscalizada por la Contraloría General de la República.

Esa disposición no asegura la autonomía del Sernac si otorga financiamiento, porque ningún organismo que lo haga será libre para fiscalizar y pedir la disolución, incluso -facultad que se otorga en el proyecto-, de la organización. De tal manera que este principio no sólo es aplicable a las asociaciones de consumidores, sino que a todas aquellas donde exista relación entre el ente fiscalizador y el fiscalizado mediante recursos públicos.

Finalmente, me voy a referir al artículo 58 bis, el cual contiene una disposición muy importante, pero que pierde validez en la forma que viene redactada.

¿De qué trata el proyecto de ley? De que los consumidores tengan organizaciones para denunciar a comerciantes o productores inescrupulosos, pero, obviamente, sus denuncias deben ser responsables. Por eso se estableció la figura de la denuncia temeraria, que conlleva multas y es sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria.

Aunque no lo advertí en el seno de la Comisión, llamo la atención del Ejecutivo sobre lo que dice el inciso primero del artículo 58 bis: "Declarada una denuncia

DISCUSIÓN SALA

judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa...", etcétera. Es decir, la norma no se pone en el caso de la regla general, cual es que la denuncia se haga por medios de comunicación como la televisión o la prensa escrita.

La denuncia no judicial no caería dentro de la temeraria, y como la mayoría no se hace directamente a los tribunales, sino con escándalo a través de los distintos medios de comunicación, la norma, desde mi punto de vista, será letra muerta.

Por tanto, recomiendo al Ejecutivo que en el curso de la tramitación legislativa presente indicación para aclarar la disposición, en términos de que la denuncia temeraria constituya figura delictiva independientemente de que se realice o no a través de los tribunales.

Como el veto se va a votar próximamente, solicito que se oficie al Ejecutivo para que presente la indicación del caso, siempre que sea posible constitucionalmente.

Por último, en cuanto a las inhabilidades, no está la que se contempló en el acuerdo y que se refiere a la incompatibilidad del dirigente nacional o regional de partido político para formar parte de las organizaciones de consumidores. Aun cuando tal inhabilidad no queda cubierta por lo dispuesto en el veto, sí lo está por el artículo 23, inciso tercero, de la ley orgánica constitucional de los partidos políticos, que establece que son incompatibles los cargos directivos superiores de organizaciones gremiales con los cargos directivos superiores, nacionales y regionales, de partidos políticos.

En síntesis, en primer lugar, prefiero que sea el Ministerio de Justicia el que registre, fiscalice y haga las observaciones para la constitución y revocación de la personalidad jurídica de las asociaciones de consumidores.

En segundo lugar, debería sentarse el principio de que los organismos que fiscalicen no deben otorgar subvención a los fiscalizados.

En tercer lugar, para que realmente sea efectiva, habría que eliminar aquella parte del inciso primero del artículo 58 bis que establece que sólo la denuncia judicial dará origen a la denuncia temeraria.

Concedo una interrupción al Diputado señor Víctor Pérez.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Víctor Pérez.

El señor PÉREZ (don Víctor).- Señor Presidente, el Diputado señor Orpis ha hecho las tres observaciones que nos merece el veto. Sólo quiero poner especial énfasis en el artículo 58 bis, producto, como lo mencionaron los Diputados señores Dupré, Aníbal Pérez y Orpis, de un acuerdo político que debe respetarse. En ese entendido, nuestro colega de bancada lo firmó en representación de la UDI, en conjunto con parlamentarios de la Concertación y el Ministro de Economía.

Sin embargo, la redacción propuesta rompe el acuerdo político que se logró hace algunos meses, cuando se aprobó la proposición de la Comisión Mixta y

DISCUSIÓN SALA

se concordaron los términos del veto. Entonces, se habló de "la denuncia temeraria". El hecho de que el veto agregue la característica de "judicial", a nuestro juicio, lo altera sustancialmente.

Por lo tanto, solicito que la Mesa recabe del Ejecutivo el cumplimiento del acuerdo político que suscribió con las distintas bancadas y retire la característica de judicial de la denuncia a que se refiere el artículo 58 bis.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Frente a la consulta de ambos señores diputados, sólo hay la posibilidad de que ejerzan el derecho de petición normal, porque el Ejecutivo, dentro del trámite regular, ha hecho uso de su facultad de observar el proyecto en el plazo de treinta días y ha acogido los aspectos que estimó pertinente, frente a los cuales nos cabe pronunciarnos según los mecanismos institucionales. Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, es extraordinariamente importante que se esté llegando a la fase final del proyecto, de larga tramitación en la Cámara y en el Senado, que, sin duda, es de interés nacional.

Su justificación está en la simetría que permite las posibilidades que habitualmente tiene el proveedor de acceder a información privilegiada respecto del producto que ofrece en el mercado, información que muchas veces entrega distorsionada o incompleta al consumidor.

El proyecto pretende equilibrar la relación entre el consumidor y el proveedor, a través de distintas formas de comercialización. Sin duda, recoge muchas inquietudes del comercio, por cuanto éste también es un consumidor importante y participa en relaciones de consumo frente a grandes proveedores. Muchos pequeños comerciantes, día a día, compran y venden una serie de productos. En consecuencia, en mi opinión, satisface plenamente muchas de las aspiraciones del sector.

Pese a que los dirigentes gremiales del comercio manifestaron su preocupación porque el proyecto apuntaba a la reivindicación de los derechos del consumidor, en definitiva, el veto la recoge.

Como lo explicó el Diputado señor Dupré, el veto es producto de un acuerdo político y recoge inquietudes que planteamos en las Comisiones de Economía y Mixta. Por ello, debe contar con nuestra aprobación.

El Diputado señor Orpis ha señalado que el texto no recoge todos los aspectos del acuerdo. Sin embargo, en el fondo, los puntos de disensión son menores.

En primer lugar, el veto asegura y garantiza adecuadamente la debida representatividad y autonomía de las asociaciones de consumidores. En este sentido, resulta bastante positivo que, a través de distintas normas, se vele por una estructura y una forma de operar que, en general, garantizará que los consumidores, además de representar sus inquietudes, tengan un comportamiento riguroso que no afecte la economía de mercado, en la cual la relación comercial tiene un rol fundamental.

DISCUSIÓN SALA

Estudiamos minuciosamente las inhabilidades para participar en la conducción de las asociaciones de consumidores, y permítanme llamar la atención respecto del tremendo cuidado que debemos tener al establecerlas.

Podrían ser excesivas e impedir la participación de los ciudadanos en estas instituciones.

No me parece razonable que una persona, por el solo hecho de tener una inquietud o una responsabilidad de carácter político, quede inhabilitada para ocupar un cargo en las organizaciones de consumidores, porque esa inhabilidad podría extenderse a otras instituciones, desde luego, a las empresariales o a las profesionales, lo cual estaría coartando la libertad. En definitiva, la proposición del Ejecutivo no me satisface plenamente, porque, insisto, no tiene sentido establecer inhabilidades que, al final, obligan a que las personas se sientan cometiendo una falta o un delito por el hecho de intentar representar adecuadamente a su comunidad.

He sido presidente de un colegio profesional, estuve ligado a muchas actividades que tienen que ver con organizaciones juveniles o a otro tipo de instituciones que, inevitablemente, confunden en un solo rol lo que pueden ser nuestras convicciones doctrinarias, ideológicas o políticas. Me parece altamente discutible considerar un factor de esa naturaleza para impedir que un ciudadano integre el consejo directivo de estas instituciones, sin perjuicio de que si puede serlo, debe cumplir su cargo rigurosamente, con el sentido y el objetivo para el cual estas asociaciones o agrupaciones han sido conformadas.

En nuestro país, durante mucho tiempo las personas no pudieron asociarse o expresar con libertad sus opiniones.

En ese entonces, resultaba inevitable que muchas agrupaciones que tenían un sentido, fueran desperfilándose, por cuanto eran el canal a través del cual algunos intentábamos expresar nuestras inquietudes políticas, porque los partidos y otras organizaciones estaban al margen de la ley o simplemente en receso. En consecuencia, se produjo un efecto natural al tratar de copar aquellas instituciones a través de las cuales, aun a riesgo de desnaturalizarlas, se pudiera expresar la inquietud política.

Pero ésa no es la realidad actual. Hoy los partidos y sus dirigentes políticos se expresan libremente. Tenemos un canal de expresión política a través de las elecciones parlamentarias, existe un grado de participación política importante en el gobierno comunal. En consecuencia, hoy no se justifica que alguien pretenda desnaturalizar el sentido de las organizaciones como los colegios profesionales, las asociaciones de empresarios y, desde luego, las asociaciones de consumidores. En ese sentido, tenemos que velar por que así sea, para que no se confundan, pero sin exagerar las inhabilidades.

Respecto de uno de los puntos planteados por los colegas de la UDI y que, a juicio de ellos aparece como un tema central, les pido que no le den más importancia que la que efectivamente tiene.

Este veto recoge en gran medida las proposiciones e inquietudes que, incluso, por escrito, fueron tomando cuerpo a partir de un trabajo que intentó ser consensual, en el cual, una vez más, la UDI se hizo representar en forma muy adecuada, en mi opinión, a través del Diputado señor Orpis. Además, en la

DISCUSIÓN SALA

fase final de la discusión, también recogimos inquietudes de Renovación Nacional, expresadas fundamentalmente a través del Diputado señor Ferrada, que constituyeron un aporte positivo para flexibilizar algunos puntos que parecían demasiado rígidos.

En consecuencia, llamo a todos mis colegas, para que apoyemos este veto que, en lo central, perfecciona adecuadamente la relación entre proveedores y consumidores en nuestro país y recoge una inquietud que, sin duda, tiene gran parte de nuestra ciudadanía: la debilidad del marco legal que hoy vela por sus intereses en esta relación entre proveedor y consumidor.

Asimismo, quiero felicitar a la Cámara por el trabajo realizado durante el estudio de este proyecto, ya que le entregó sustancia, dedicación, controversia y, de este modo, logramos sacar adelante un proyecto que, en general, es extraordinariamente positivo, además de que ahora ha sido complementado por el veto. Por eso, no tengo ninguna duda de que, al menos los parlamentarios de la Democracia Cristiana y de la Concertación, aprobarán este veto, y espero que nuestros colegas de la Oposición también lo respalden. He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Deseo dejar constancia de que la satisfacción demostrada por su Señoría respecto de la labor efectuada por esta Corporación, tanto en éste como en otros proyectos, se justifica plenamente. Tiene la palabra el Diputado señor Ramón Pérez.

El señor PÉREZ (don Ramón).- Señor Presidente, este proyecto será uno más que llegará a la gente. Si bien es cierto en un comienzo creó algunas dificultades por las diferencias que podían producirse entre consumidores y comerciantes, especialmente debido a la creación de asociaciones u organizaciones de consumidores, en gran parte han sido solucionadas por las observaciones formuladas por su Excelencia el Presidente de la República.

El primitivo artículo 6º, relativo a la formación de organizaciones de defensa de los consumidores, no fijaba un mínimo de personas para constituir las. El veto dispone que la constitución de una organización debe efectuarse en una asamblea plena, con la asistencia de no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. Además, estatuye que el control de su constitución orgánica, entregado originalmente a los intendentes regionales, ahora será de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor, quien deberá recibir el depósito de las escrituras públicas de constitución de las organizaciones de consumidores respectivas.

Es decir, las observaciones formuladas por su Excelencia el Presidente de la República introducen una modificación profunda.

En el artículo 8º fijan un plazo de 30 días para formular reparos a la constitución de la organización respectiva -la disposición original no lo contemplaba-, lo cual permitirá revisar las escrituras y subsanar sus posibles anomalías, luego de lo cual podrá concederse definitivamente la personalidad jurídica. Cabe consignar que el artículo primitivo disponía su otorgamiento en

DISCUSIÓN SALA

forma automática, con el solo depósito de la escritura en la intendencia regional correspondiente.

Por otra parte, se precisa la forma en que las organizaciones de consumidores podrán introducir modificaciones a sus estatutos. En todo caso, deberán ser acordadas, como mínimo, con el voto conforme de la mayoría absoluta de los socios.

Además, se señala que el Servicio Nacional del Consumidor, por lesión o perjuicio, deberá solicitar la disolución de una organización de defensa de los derechos de los consumidores, ante el juez de letras correspondiente. Se procederá de igual forma cuando la organización, por sentencia ejecutoriada, haya sido declarada responsable de denuncia temeraria en tres o más oportunidades.

Por otra parte, se propone la búsqueda de soluciones armónicas de las controversias ocurridas entre consumidores y comerciantes, lo que da cierta tranquilidad a las organizaciones, especialmente de comerciantes, y al consumidor, quien tendrá la posibilidad de plantear sus reclamos cuando los comerciantes cometan engaño. Además, se estatuye que no podrán formar parte del consejo administrativo de estas organizaciones quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales, lo cual es bueno, pues se evita su politización. De esta manera, el consumidor o habitante de un sector importante de una ciudad puede actuar directamente, en forma concisa y precisa, ante los efectos que pueda provocar la mala conducción de un negocio.

Las asociaciones podrán recibir aportes, subvenciones o apoyo financiero de entidades públicas autorizadas en la ley de Presupuestos, bajo el control y fiscalización de la Contraloría General de la República. Deseo sumarme a lo planteado por el Diputado señor Orpis y dejar constancia, para la historia de la ley, de que en la Comisión de Economía analizamos esta situación y pensamos que, bajo ningún punto de vista, el Servicio Nacional del Consumidor podría hacer aportes, porque perdería su libertad para fiscalizar estas instituciones.

El proyecto es muy importante y positivo por lo que significará para el consumidor y para la gente de más escasos recursos, que muchas veces no tiene posibilidades de presentar sus reclamos; ahora podrá hacerlo ante los tribunales a través de sus asociaciones.

De manera que, por lo beneficioso de la iniciativa, por las modificaciones introducidas a través del veto, consecuencia del acuerdo adoptado por todas las organizaciones del comercio y del acuerdo político de todas las bancadas de la Cámara de Diputados, que la mejoraron considerablemente, Renovación Nacional la votará favorablemente.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresidentete).- Tiene la palabra el Diputado señor Francisco Encina.

El señor ENCINA.- Señor Presidente, quiero expresar la opinión de la bancada del Partido Socialista respecto de un tema tan importante como la ley que

DISCUSIÓN SALA

establece derechos de Aquí se ha reiterado la relevancia del proyecto para la gente común del país, los consumidores, y también para los proveedores. La iniciativa pretende establecer una simetría entre las relaciones de mercado, idea que todos compartimos.

La larga tramitación del proyecto en las distintas comisiones nos permitirá contar con un estudiado y excelente instrumento para las relaciones de mercado. Respecto del problema de los plazos, quiero señalar a los Diputados señores Orpis y Víctor Pérez que el informe expresa: "que admitir que el Presidente de la República pueda modificar un veto después de vencido el plazo constitucional que tiene para observar el proyecto, sería crear un nuevo trámite legislativo no reconocido por la Constitución y ejercer una facultad que no está consagrada en el texto de la Carta Fundamental y contrariar, por ende, el principio de derecho público que establece que, en esta materia, sólo puede hacerse lo que la ley expresamente permite."

Entonces, estamos al margen de la posibilidad concreta de hacerlo como lo planteó el Diputado señor Orpis. Creo que el veto del Ejecutivo mejora sustantivamente la iniciativa.

Honestamente, creo que la observación permite avanzar de manera sustancial en la materia y aportar una serie de elementos consagrados en la ley, que facilitarán la mejor regulación de una serie de situaciones.

En primer lugar, deseo referirme a los artículos 6º y 7º, que establecen los requisitos y procedimientos para la constitución de las organizaciones de consumidores. Esto tiene una enorme trascendencia. El que la asamblea constitutiva de las organizaciones de los consumidores tenga que contar con cincuenta personas, permite generar una masa crítica importante, por la representatividad que ello implica.

El Sernac debe llevar un registro nacional de las entidades constituidas, elemento fundamental de sus funciones en este contexto.

El artículo 10 mejora el proyecto al consagrar los mecanismos de aprobación de los estatutos. Aquí tenemos un problema real que supera muchas de las instancias de representación social. Quiero referirme, por ejemplo, a los estatutos de copropiedad inmobiliaria y a otra serie de situaciones que requieren que los estatutos sean aprobados por la mayoría absoluta de sus socios, lo que apunta a la representatividad y el buen ejercicio de estas instituciones.

Otro aspecto sustantivo del proyecto es la incorporación de la figura de la denuncia temeraria. Con ello, se aborda una situación que ya se planteó anteriormente, relativa a la simetría entre proveedores y consumidores. Aquí se evita la posibilidad de que se hagan denuncias infundadas o no basadas en la realidad, lo que constituye un resguardo para los proveedores en una materia tan sustantiva como los derechos del consumidor. La incorporación de esta figura protege y equilibra objetivamente la relación entre los principales actores del mercado: consumidores y proveedores. Incluso, para proteger al proveedor, se aplican multas de hasta 50 UTM a los responsables de estas denuncias; es decir, estamos hablando de montos realmente cuantiosos.

DISCUSIÓN SALA

Considero importantísimo el veto del Ejecutivo al artículo 14, que permite promover el diálogo entre proveedores y organizaciones de consumidores. Una de las funciones fundamentales de estas organizaciones es, precisamente, educar sobre las formas de comprar y vender existentes en el mercado. Creo que aquí estamos frente a una materia sustancial, puesto que se da la posibilidad concreta de que las organizaciones de consumidores desarrollen esa función educativa y de diálogo con los proveedores, que ha sido clave y fundamental en el desarrollo de las relaciones de mercado en todo el mundo.

El artículo 14 bis es una de las disposiciones fundamentales de la iniciativa. El veto apunta a que estas organizaciones sean financiadas o subvencionadas con el apoyo de entidades públicas. Obviamente, las organizaciones de consumidores no cuentan con mucho peso, por lo que no tienen la posibilidad de ser financiadas, y en este sentido, se avanza sustancialmente. Por su parte, a la Contraloría General de la República le corresponde la fiscalización de la inversión de los recursos. Creo que las organizaciones de consumidores deben tener una posibilidad real de financiamiento para que puedan funcionar, y este artículo provee los recursos para que dichas organizaciones puedan operar como lo establece el proyecto. Otro punto importantísimo, que ha sido uno de los elementos fundamentales de denuncias en el último tiempo, es el establecido en el artículo 54, relativo a las oficinas de cobranza, materia respecto de la cual no existe legislación. Son reiterados los abusos cometidos por dichas oficinas en contra de los usuarios de algún tipo de crédito para adquirir bienes. Los Diputados Pérez, Dupré y Ferrada han opinado sobre este tema que es clave en las relaciones con el consumidor.

No existe ninguna posibilidad de regular las oficinas de cobranza. Por eso, en el proyecto se avanza sustancialmente cuando se establece la posibilidad de hacerlo y, más que eso, de aplicarles multas cuando someten a presión en forma indebida a los deudores, muchas veces por créditos mínimos.

Existen casos en que a personas que deben 10 ó 15 mil pesos, se les aplican intereses muchas veces superiores a ese capital. Por lo tanto, estamos frente a una situación absolutamente anómala y cayendo, incluso, en un problema de usura. El artículo 54 previene estos casos, con lo cual se efectúa un gran avance, pues fija multas que van desde el 25 por ciento del capital adeudado al ciento por ciento del mismo.

Creo que la observación del Ejecutivo permite que esta disposición sea un arma importantísima para los consumidores que acceden a un crédito para adquirir un bien y que luego quedan absolutamente desprotegidos ante las presiones a que son sometidos por las oficinas de cobranza. En realidad, estamos avanzando en esta materia. Este proyecto nos permite ponernos a la altura de los países más desarrollados en un tema tan crucial como es la relación entre consumidores y proveedores.

Considero muy legítimas las aprensiones de algunos diputados, fundamentalmente de la UDI. Lo razonable sería aprobar el veto del Ejecutivo y avanzar en un tema que ya lleva años de discusión en el Congreso, de manera que en verdad se convierta en un instrumento de relación mucho más simétrico de defensa de los derechos de los consumidores, que somos todos

DISCUSIÓN SALA

los chilenos. Señor Presidente, con este proyecto de ley estamos beneficiando a 14 millones de personas y avanzando en temas sustanciales para el desarrollo de la vida ciudadana y para las relaciones de mercado. Ojalá el día de mañana pudiéramos llegar a tener otras figuras que también avancen en este tema, como por ejemplo, contar en algún momento con un defensor del pueblo que permita que exista una relación distinta entre los consumidores y entre la ciudadanía y el Estado. Creo que este tipo de iniciativas apuntan a democratizar más nuestra sociedad, las relaciones de mercado y los derechos de la gente común y corriente del país.

Por eso, la bancada del Partido Socialista concurrirá con sus votos para aprobar el veto del Ejecutivo, a fin de que, ojalá a la brevedad posible, este proyecto sobre los derechos del consumidor sea ley de la República.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Seguel.

El señor SEGUEL.- Señor Presidente, quiero dar un ejemplo para demostrar la importancia que reviste aprobar rápida y oportunamente este veto. Una persona me entregó la boleta de una boutique de Santiago. Allí se probó una prenda que le aseguraron que sería la misma que se llevaría. Luego de comprobar que le quedaba bien, guardaron la prenda y le trajeron una caja en la cual, según la vendedora, iba el mismo artículo, por el cual pagó 38 mil pesos. Al probarse la prenda en su casa, comprobó que no era de la misma talla de la que se había probado en la boutique. Es decir, le dieron otra. La persona fue a reclamar a la boutique, donde le respondieron que no podían cambiarle la prenda porque ya había sido usada, manchada y lavada, en circunstancias de que solamente fue probada por la persona, que constató que no era de la medida original. Ésta es una de las mil razones que tienen los consumidores para defenderse, y hay que buscar las fórmulas para evitar que hechos como éste no ocurran. Pues bien, si esto sucede en el centro -no daré el nombre de la boutique, por razones obvias-, icómo será en los barrios, en las poblaciones, cuando la gente va a comprar un producto y le entregan otro distinto! icómo se van a defender de los sobrepuestos, de las ofertas engañosas que a veces aparecen en los medios de comunicación! icómo se defenderán cuando -atraídos por los avisos en la televisión- van a comprar un artículo y se encuentra con una serie de cortapisas: por ejemplo, que el precio es distinto porque la propaganda se refería a otra cosa o a otro tipo de situaciones! Creo que en el tema de los derechos del consumidor deberíamos preocuparnos -como ha ocurrido en los casi cuatro años de tramitación que lleva el proyecto- de defender a los más indefensos, a la personas que no tienen posibilidades de entregar, por ejemplo, una boleta a un parlamentario o de expresar a alguna autoridad que han sido engañadas porque no les entregaron lo que compraron y no quisieron cambiárselo.

Ante estas razones, deberíamos aprobar unánimemente el veto presidencial para lograr que este proyecto se transforme pronto en una ley de defensa de

DISCUSIÓN SALA

nuestros consumidores, del pueblo y de la gente que ha confiado en que nosotros, a través de las leyes, podemos hacer cosas en su beneficio.

Sólo quería informar sobre un caso que conozco, del cual se me han entregado algunos antecedentes como esta boleta. Creo que es una muestra más de las miles que existen en el país y que justifican ir en defensa de los derechos del consumidor.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Navarro.

El señor NAVARRO.- Señor Presidente, tal como aquí se ha dicho, desde 1991 se esperaba la aprobación de esta iniciativa tan importante para todos los chilenos, especialmente para los consumidores de escasos recursos.

Cada vez que alguien ve violados sus derechos cuando adquiere un bien, sin duda, al que tiene menos recursos le resulta más difícil resarcirse del delito de que es víctima.

Quiero rescatar dos aspectos que me parecen importantes y que deben ser expresados pública y claramente, a fin de que pueda visualizarse la intencionalidad del legislador.

El primero está contenido en el artículo 58 bis, que establece que cuando haya una denuncia que se considere temeraria, podrán aplicarse multas de hasta 50 UTM. Si bien esto equilibra la responsabilidad del vendedor y del consumidor, este artículo también puede ser inhibitorio, pues al consumidor que va a reclamar por una radio que vale 30 mil pesos, el vendedor puede decirle -como seguramente ocurrirá-: "Mire, señor, si usted me denuncia o me demanda, voy a hacer que me pague lo que dice el artículo 58 -hasta cincuenta UTM-, es decir, un millón 300 mil pesos. Así es que usted verá si se atreve o no a llegar a juicio y a conseguir sentencia." En ese sentido y conociendo el criterio popular, todo me hace pensar que en la mayoría de los casos habrá desistimiento. Por lo tanto, aquí se requiere un compromiso de ética y de dignidad de parte de los vendedores o productores, a fin de que no existan mecanismos inhibitorios, de manera que la gente haga presente los derechos que la ley le otorga. Ante una amenaza como ésta y con la consabida creencia popular de que la justicia opera sólo para el que tiene dinero, creo que éste puede ser un mecanismo inhibitorio que puede anular la eficacia de la ley, pues cada vez que alguien pretenda interponer un reclamo, se le puede amenazar: "En este juicio llevo todas las de ganar; tengo abogados." Si bien la ley no exige abogado a ninguna de las partes y establece un plazo para llegar a un avenimiento o acuerdo, hay que hacer un llamado a la ética para un perfecto obrar de la futura ley. Si este artículo 58 bis -que me parece adecuado- es utilizado de la manera que he descrito, podríamos encontrarnos con que el esfuerzo central -esto es, permitir que la gente defienda sus derechos mediante la denuncia que hace el consumidor- no se cumpla.

Allí parte la hebra que hace efectiva la ley. Si no hay denuncia judicial, evidentemente no hay nada, porque las reclamaciones y protestas se declaran

DISCUSIÓN SALA

como denuncia temeraria. En este caso -repito-, se inhibe la aplicación de la ley. Por lo tanto, el artículo 58 bis es vital. Si no es posible llevar adelante la demanda, el conjunto del articulado no surtirá efecto, por muy fuertes que sean las asociaciones de los consumidores y por muy bien respaldados que estén todos los preceptos que protejan al consumidor.

Por eso, deseo señalar muy claramente, para la historia fidedigna de la ley, que, en definitiva, con esta iniciativa se está entregando un derecho para resguardar los equilibrios, a fin de que el vendedor no sea objeto de extorsión ni de abuso y que se pueda asegurar un principio de legalidad y de honradez en la denuncia del consumidor; pero tampoco debe interpretarse como una norma que le dé armas y garantías al vendedor, productor o comerciante para inhibir la presentación de las demandas. Sin duda, eso debe ser considerado.

Hago un llamado al Diputado señor Orpis y a muchos parlamentarios que participaron en el debate, que recibieron a ambas partes interesadas, como la Cámara de Comercio y otros, en cuanto a que señalen si este punto fue debatido en profundidad. Estimo que tanto las asociaciones de consumidores como las de comerciantes y vendedores deben establecer un comportamiento ético frente a la utilización de este artículo, en especial ante la posibilidad de calificar como temeraria la demanda judicial; de lo contrario, enfrentaremos un grave peligro y creo que la historia de la ley lo dirá. Estimo que hemos hecho una norma adecuada. No obstante, estaremos muy atentos -así ocurrirá en lo personal- para ver cómo se usa el artículo 58 bis.

En segundo lugar, el artículo 19 contiene una norma que no ha sido materia del debate, pero que, desde mi punto de vista, es importantísimo comentarla y debatirla.

Este artículo establece que quienes tienen a su cargo los sistemas de seguridad y vigilancia, de conformidad con las leyes que regulan los establecimientos comerciales, están obligados a respetar la dignidad y el derecho de las personas, porque, bajo su responsabilidad y sin demora, podrán poner al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. Son conocidos y públicos hechos bochornosos ocurridos en múltiples oportunidades, cuando clientes y compradores absolutamente inocentes han sido objeto de abusos por parte de la guardia interna de los establecimientos comerciales. Si bien es cierto que estadísticas de esas empresas revelan que tienen un porcentaje importantísimo de robos y hurtos, no es menos efectivo que en numerosas ocasiones personas inocentes pagan las consecuencias de este excesivo celo de los encargados de los sistemas de seguridad.

El artículo 19 dispone que si alguien es detenido y llevado en forma pública, utilizando violencia física, como ocurre muchas veces, dejando a la persona expuesta al juicio público, y posteriormente se comprueba que la acción realizada por la persona no era constitutiva de delito, quien haya efectuado la detención será sancionado de conformidad con el artículo 28, el cual establece una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales. Por lo tanto, es bueno que quienes tienen a su cargo los servicios de seguridad, así como también los dueños y administradores de los establecimientos comerciales donde se producen con mayor frecuencia estos hechos -supermercados y las grandes

DISCUSIÓN SALA

tiendas- estén en conocimiento de que esta ley establece una protección especial para aquellos clientes que involuntariamente puedan verse envueltos en este tipo de situaciones, las cuales les han provocado muchos malos ratos e injusticias al ser tildados de autores de algún delito de hurto, siendo plenamente inocentes, circunstancia que se ha demostrado luego del bochornoso hecho. Celebro la inclusión de estas medidas en el artículo 19, que pone restricciones a los servicios de seguridad interna de los establecimientos, los cuales, como no tienen nada que ver con los mecanismos de seguridad pública, tienen sus propios procedimientos y, muchas veces, el personal no siempre es el más calificado y adecuado para custodiar la propiedad privada, lo que debe hacer con respeto al derecho y a la dignidad de las personas.

Por último, esperamos que la iniciativa se apruebe por unanimidad para que se convierta en ley lo más pronto posible. Lo más importante es su difusión y ojalá que el Sernac, en definitiva el Estado, garante de fondo para promover leyes como ésta, la divulgue a fin de que sea conocida por los consumidores en todos los lugares del país.

Cuando a una comuna pequeña, de pocos habitantes, se le exige contar con cincuenta personas para formar una asociación de consumidores, ésta es una limitante. Pero para no ponernos en los casos especiales de las comunas pequeñas, deseamos que, al menos, en todos los rincones de Chile, donde también pueden cometerse abusos y los ciudadanos tienen derechos, se tenga conocimiento de esta ley y haya una difusión especial de la misma, ya que estamos avanzando en una legislación extremadamente importante y de gran utilidad para todos los chilenos. Nos habría gustado conocer la difusión que tendrá la ley de parte del Sernac, del Ministerio de Economía y del Gobierno en general, porque sabemos que el Diario Oficial no es el mecanismo más adecuado ni el medio más leído por los chilenos, lo que lo hace insuficiente para dar a conocer leyes tan importantes como ésta.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Salvador Urrutia.

El señor URRUTIA (don Salvador).- Señor Presidente, me sumo a la posición de quienes han resaltado la enorme importancia de esta futura ley para el bienestar de la ciudadanía en su totalidad.

Sin duda, su mérito principal es que apunta a solucionar la debilidad de una de las partes del acto de compraventa: el consumidor. Así, se ayuda mejor a este segmento, actualmente indefenso, enseñándole a conocer sus derechos a fin de que se defienda en forma correcta de los abusos y arbitrariedades que pueden cometer los vendedores de bienes o servicios.

A mi juicio, la creación de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores es el punto clave, porque a través de ellas se enseñará a todos los ciudadanos, a los más débiles, qué deben hacer y conocer para defender mejor sus intereses. También es un avance en cuanto a desburocratizar y agilizar el trámite de disolución de una organización de defensa de los

DISCUSIÓN SALA

consumidores, el cambio de la intendencia regional por el Servicio Nacional del Consumidor, porque se focaliza todo el sistema en una entidad que, a su vez, tiene la responsabilidad pública de defender los derechos de los consumidores. Por ello, me sumo al apoyo dado al veto presidencial, que mejora el proyecto de ley.

He dicho.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Dupré.

El señor DUPRÉ.- Señor Presidente, quiero referirme a algunas cuestiones que han surgido en el debate. Desde luego, a raíz de las observaciones hechas sobre la larga tramitación de esta iniciativa, reitero la acuciosidad y responsabilidad con que la Cámara, en particular su Comisión de Economía, revisó, estudió y aprobó el proyecto. Lo menciono, porque debo recordar que es el fruto de una moción mía y de un mensaje del Ejecutivo, que se refundieron en esa Comisión, para dar nacimiento al esqueleto del proyecto relativo a los derechos de los consumidores.

En la Comisión hicimos un trabajo muy acucioso, permanente y persistente, y en julio de 1993 la Corporación despachó el proyecto al Senado.

No podemos interpretar la larga historia de esta iniciativa sin considerar que también los señores senadores habrán hecho un análisis de ella tan acucioso como el efectuado en la Cámara. Sólo hace pocos meses recibimos del Senado, en tercer trámite constitucional, el proyecto para su despacho casi inmediato.

Hay un segundo aspecto sobre el cual me parece importante reflexionar. A mi juicio, el Diputado señor Encina se refirió a una materia muy de fondo. Señaló que el proyecto tiene como fundamento -y así es- que exista mayor equilibrio entre los importadores, fabricantes, comerciantes, distribuidores y consumidores. En ese equilibrio es muy importante el lenguaje usado en la Comisión de Economía: no se trata de un proyecto de defensa de los consumidores -lo hemos señalado a los comerciantes de manera muy reiterativa-, sino de sus derechos. Por primera vez estamos entregando a los consumidores la posibilidad de accionar para lograr que sus derechos sean respetados, y queremos que este cuerpo legal establezca una verdadera relación de equilibrio. No estamos por que los consumidores traten de aplastar a los comerciantes, distribuidores, importadores, etcétera, o que éstos, a su vez, puedan abusar de los consumidores.

En virtud de estos principios, problemas como las denuncias hechas por el Diputado señor Seguel están perfectamente recogidos en la ley: en primer lugar, la condena a la publicidad engañosa y, en segundo lugar, la obligación del comerciante, productor, fabricante o importador de entregar la mercadería, el producto o servicio que el usuario fue a buscar cuando se produjo la relación entre ambos. Esto es fundamental, porque lograremos evitar los abusos que se producen en la relación de mercado a raíz de que mucha gente, no interpretando el rol que le corresponde jugar, trata de engañar a los consumidores. En este proyecto no sólo se condena la publicidad engañosa,

DISCUSIÓN SALA

sino también la venta de repuestos en malas condiciones, los cobros excesivos, las reparaciones inexistentes, etcétera. Hemos indicado la necesidad y el derecho que tiene el consumidor a que se le detalle, en la factura o boleta, los servicios, reparaciones o la relación de mercado que ha ido a buscar.

También se establece el respeto al derecho y a la dignidad de las personas en cuanto a posibles detenciones arbitrarias. En el seno de la Comisión recogimos muchos de los ejemplos planteados por el Diputado señor Navarro. No es el ánimo de la Cámara de Diputados ni de la ley amparar la comisión de delitos. Tenemos muy claro que quien comete ese delito, como establece la ley, deber ser puesto a disposición de la autoridad competente y no objeto de arbitrariedad. En definitiva, resguardamos el derecho al respeto que merece la dignidad de las personas.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- ¿Me permite, señor diputado? Como está por terminar el Orden del Día, le ruego que finalice sus observaciones.

El señor DUPRÉ.- Redondearé la idea, señor Presidente.

Sobre el tema de la difusión, el Servicio Nacional del Consumidor y las organizaciones de consumidores tienen la obligación de informar, capacitar y orientar, de modo que estoy seguro de que actuarán muy activamente.

El proyecto, pronto a ser despachado por el Congreso Nacional y a convertirse en ley, es absolutamente fundamental e inherente -a mi juicio- a una economía social. En una de carácter estatista y dirigida no se requiere de un texto de esta naturaleza. Es fundamental, precisamente, para la relación de equilibrio de que hablaba el Diputado señor Encina, de que exista en una economía social de mercado este tipo de legislación que garantiza los derechos de los consumidores.

He dicho.

El señor CHADWICK (Vicepresiden-te).- Por haberse terminado el tiempo de Orden del Día, el proyecto quedará pendiente hasta la próxima sesión.

-o-

El señor CHADWICK (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Kuschel para plantear un asunto de Reglamento.

El señor KUSCHEL.- Señor Presidente, requiero de información respecto de la petición formulada por el Diputado señor Ortiz, en relación con el trámite que seguirá el proyecto de ley de Presupuestos y cuándo lo trataremos nosotros en tercer trámite.

El señor CHADWICK (Vicepresiden-te).- Aún es difícil formarse opinión acerca del trámite que seguirá el proyecto en el Senado. No tenemos antecedentes que nos permitan asegurar si habrá un tercer trámite. En el evento de que ello ocurra, podría citarse a sesión mañana a partir de las 11 horas.

La Mesa mantendrá informados a los señores diputados sobre el tema.

DISCUSIÓN SALA

Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

El señor LATORRE.- Señor Presidente, quiero saber si la eventual citación de la Cámara para el día de mañana es una idea de la Mesa o ya lo tiene resuelto. De ser sólo una idea, la discutiría, pues no tiene por qué ser necesariamente mañana a las 11 horas. Podría ser el sábado, el domingo u hoy en la noche. En fin, hay posibilidades alternativas perfectamente discutibles. Por eso, pido a la Mesa que nos dé oportunidad de discutir el punto. He dicho.

El señor CHADWICK (Vicepresiden-te).- Como lo expresé, es una idea de la esa.

Iremos evaluando la situación en la medida en que el Senado avance en la discusión del proyecto. La manera de tratarlo en la Cámara, si corresponde, se conversará con los Comités para tomar la decisión definitiva, procurando que la citación se acomode a la mayoría.

Tiene la palabra el Diputado señor Elizalde.

El señor ELIZALDE.- Señor Presidente, como las sesiones se deben citar con cuatro horas de anticipación, por qué no prevé este hecho y cita hoy a partir de las 19 horas.

En el caso de que el trámite del proyecto se dilate en el Senado, se cita también para mañana. He dicho.

El señor CHADWICK (Vicepresiden-te).- Señores diputados, nos parecen importante los aportes que han hecho. La Mesa y los Comités los considerarán para los efectos de citar en la oportunidad que mejor se acomode a los intereses de la Cámara.

DISCUSIÓN SALA

5.4. Discusión en Sala.

Cámara de Diputados. Legislatura 334, Sesión 22. Fecha 03 de diciembre, 1996. Discusión Veto Presidencial. Se aprueba.

NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Veto.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- En conformidad con el procedimiento acordado por los Comités, y en vista de que está próximo a agotarse el tiempo del Orden del Día, corresponde votar el veto del Ejecutivo al proyecto de ley sobre derechos de los consumidores, que fue debatido en la sesión anterior. En primer término, se votarán todas las normas que no son de quórum calificado.

El señor ULLOA.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra su Señoría.

El señor ULLOA.- Señor Presidente, ¿podría aclararnos exactamente la votación?

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Se votarán, en primer término, todas las normas comunes y, a continuación, el artículo 8º, letra c), que requiere quórum especial.

En votación.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 53 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 3 abstenciones.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Aprobadas las disposiciones de quórum simple.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Alvarado, Álvarez-Salamanca, Allende (doña Isabel), Arancibia, Ascencio, Ávila, Aylwin (doña Mariana), Caminondo, Ceroni, Cornejo, Cristi (doña María Angélica), De la Maza, Dupré, Elgueta, Elizalde, Errázuriz, Fantuzzi, Ferrada, Gajardo, García (don René Manuel), García-Huidobro, González, Gutiérrez, Hernández, Jürgensen, Karelovic, Kuschel, León, Letelier (don Juan Pablo), Makluf, Montes, Morales, Muñoz, Navarro, Ojeda, Ortiz, Palma (don Andrés), Palma (don Joaquín), Prochelle (doña Marina), Prokuriça, Reyes, Ribera, Sabag, Silva, Solís, Taladriz, Tohá, Tuma, Urrutia (don Salvador), Venegas, Vilches, Villegas y Villouta.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Correa, Pérez (don Víctor) y Ulloa.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el Diputado señor Latorre.

DISCUSIÓN SALA

El señor LATORRE.- Señor Presidente, sólo para que su Señoría tenga a bien contabilizar mi voto, en atención a que el sistema electrónico no lo registró.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Tiene la palabra el diputado señor Dupré.

El señor DUPRÉ.- Señor Presidente, en consideración a que se trata de un veto consensuado por todos los sectores políticos y a que algunos parlamentarios se encuentran participando en Comisiones o trabajando en sus oficinas, propongo, para los efectos de votar el artículo 8º, suspender la sesión a fin de que se proceda a llamar a los diputados a la Sala.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Se suspende la sesión por cinco minutos.

-Transcurrido el tiempo de suspensión.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- En votación el veto al artículo 8º, letra c). Se requieren 69 votos para su aprobación.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 73 votos; por la negativa, 0 voto. Hubo 3 abstenciones.

El señor ARANCIBIA (Vicepresiden-te).- Aprobado el veto.

Despachado el proyecto.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Alvarado, Álvarez-Salamanca, Allamand, Allende (doña Isabel), Arancibia, Ascencio, Ávila, Aylwin (don Andrés), Aylwin (doña Mariana), Balbontín, Bayo, Caminondo, Cantero, Cardemil, Ceroni, Coloma, Cornejo, De la Maza, Dupré, Elgueta, Elizalde, Errázuriz, Fantuzzi, Ferrada, Fuentealba, Gajardo, García (don René Manuel), García (don José), González, Gutiérrez, Hernández, Hurtado, Jara, Jürgensen, Karelovic, Kuschel, Latorre, León, Letelier (don Juan Pablo), Luksic, Makluf, Melero, Montes, Morales, Moreira, Muñoz, Naranjo, Navarro, Ojeda, Ortiz, Palma (don Andrés), Palma (don Joaquín), Prochelle (doña Marina), Prokuriça, Rebolledo (doña Romy), Reyes, Ribera, Saa (doña María Antonieta), Sabag, Salas, Silva, Sota, Taladriz, Tohá, Urrutia (don Salvador), Valenzuela, Vargas, Venegas, Vilches, Villegas, Villouta, Walker y Zambrano.

-Se abstuvieron los diputados señores:
Correa, García-Huidobro y Ulloa.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

5.5. Informe Comisión de Economía.

Senado. Fecha 11 de diciembre, 1996. Cuenta en Sesión 16, Legislatura 334.

Boletín N° 446-03

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en las Observaciones formuladas por S.E. el Presidente de la República al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores.

Honorable Senado:

La Comisión de Economía tiene el honor de emitir su informe en relación con las observaciones -en segundo trámite constitucional, formuladas por S.E. el Presidente de la República al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, con urgencia calificada de "Simple".

A la sesión en que la Comisión se ocupó de estas observaciones asistieron, además de sus miembros, el señor Francisco Fernández Fredes, Director del Servicio Nacional del Consumidor, y el señor Luis Sánchez Castellón, asesor jurídico del Ministerio de Economía.

Durante el debate la Comisión acordó hacer presente a la Sala que, tratándose de observaciones de S.E. el Presidente de la República, ellas habían sido discutidas en general y particular a la vez, según lo establecen los artículos 127 y 188, N° 1, del Reglamento de la Corporación.

Asimismo, se deja constancia que la H. Cámara de Diputados aprobó la totalidad de las observaciones formuladas por S.E. el Presidente de la República a este proyecto de ley, según consta de oficio N° 1329, de 3 de diciembre de 1996.

Cabe dejar constancia, además, de que la observación formulada en el número 4, letra c), que incide en el artículo 8° del proyecto, rechazada por esta Comisión, requeriría, en caso de ser aprobada por la Sala, quórum de ley orgánica constitucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución Política.

Antecedentes**a) Legales**

La Constitución Política que, en sus artículos 69 y 70, establece que una vez que ambas Cámaras del Congreso Nacional han aprobado un proyecto de

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

ley, este debe ser remitido al Presidente de la República, quien tiene la facultad de aprobarlo o desaprobarlo.

El artículo 35 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y el artículo 188, N° 2º, del Reglamento del Senado, que dispone que no procede dividir la votación de los vetos, cada uno de los cuales debe ser aprobado o rechazado en su totalidad. De igual forma, la oración final del citado artículo 35 de dicha Ley Orgánica Constitucional prescribe que si el Presidente de la República separa sus observaciones en letras o números cada texto así diferenciado será considerado como una sola observación.

Añade este mismo cuerpo legal, en su artículo 36, que en la eventualidad de que las Cámaras rechazaren todas o algunas de las observaciones formuladas a un proyecto de ley, y no reunieren el quórum necesario para insistir en el proyecto aprobado por ellas, no habrá ley respecto de los puntos en discrepancia.

b) De hecho

En el Mensaje que acompaña las 17 observaciones formuladas al proyecto de ley señalado en el epígrafe se expresa que ellas se refieren a las siguientes cuestiones:

1. Incorporar normas para asegurar y garantizar la debida representatividad y autonomía de las asociaciones de consumidores que el proyecto contempla, así como sancionar adecuadamente la responsabilidad por los abusos en que pudieran incurrir en el desarrollo de sus actividades.

Se señala que a este respecto se ha estimado más adecuado, y así lo ha manifestado el Ministerio de Justicia, encomendar al Servicio Nacional del Consumidor, órgano especializado en la materia, la misión de velar por el correcto funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

2. Concordar adecuadamente el ejercicio del derecho del consumidor, emanado de la garantía legal establecida por este proyecto y consistente en la posibilidad de solicitar la devolución del dinero pagado por un bien o servicio, con la normativa sobre el impuesto al valor agregado (IVA).

3. Proponer una redacción más clara para el precepto que castiga los procedimientos abusivos de cobranza, dejando en claro que nunca se ha pretendido con ello impedir o prohibir la cobranza extra o prejudicial.

4. En relación con las normas de procedimiento aplicables a los juicios que origine la futura ley, incorporar ciertas precisiones necesarias en materia de

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

presentación de lista de testigos y de determinación del plazo que tendrá el juez para fallar la causa.

Plantear una sanción para aquel consumidor que, a raíz del ejercicio abusivo del derecho a ejercer las acciones que consagra el proyecto en referencia, sea declarado temerario en su denuncia por el tribunal competente, que deberá ponderar el grado de imprudencia y los perjuicios provocados para fijar la correspondiente sanción.

6. Por último, mediante la permanencia de la vigencia del artículo 5^o de la Ley N° 18.223, se pretende garantizar la mantención del actual derecho del comprador de bienes duraderos a obtener los servicios de post venta ofrecidos por la contraparte en el acto de venta.

Discusión

A continuación se indican determinadamente las observaciones formuladas por S. E. el Presidente de la República al proyecto de ley señalado en el epígrafe y los acuerdos adoptados a su respecto.

Observación número 1 (ARTICULO 2º)

Sustituye, en el inciso segundo del artículo 2º, la expresión "o cuando" por la frase "y a aquéllos en que".

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Me Intyre, Prat y Romero.

Observación número 2 (ARTICULO 6º)

Reemplaza el artículo 6º por el siguiente:

"Artículo 6º.- Las organizaciones de defensa de los consumidores se constituirán en asamblea plena, celebrada ante notario público, por no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. En esta asamblea deberá aprobarse, por mayoría absoluta de los fundadores asistentes, el objeto de la organización y sus estatutos, como también elegirse a las personas que integrarán el primer consejo o directorio. Esta elección se hará en la forma que determine el estatuto aprobado. El acta respectiva se reducirá a escritura pública ante el mismo notario, la que deberá contener la individualización de los fundadores

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

asistentes, el texto íntegro de los estatutos aprobados, los demás acuerdos adoptados y el resultado de las elecciones realizadas."

Es dable destacar que al comenzar el estudio de las observaciones signadas con los números 2 a 9, ambas inclusive, todas relativas a normas sobre organizaciones de consumidores, los HH. Senadores señores Prat y Romero hicieron presente, como consideración general, que en su opinión ellas escapan al espíritu que animó la aprobación de la iniciativa en el Senado, reflejado posteriormente en el texto aprobado por el Congreso Nacional, manifestando que se producía en su virtud una desarticulación respecto de la filosofía global del proyecto en relación con esta materia.

A mayor abundamiento, señalaron que la fórmula utilizada por el Congreso Nacional al regular lo referente a la constitución de las organizaciones de consumidores coincidió plenamente con una moción del H. Senador señor Diez relativa a la normativa aplicable a corporaciones y fundaciones -aprobada por unanimidad en el Senado-, y que no habría razones que justificaran la norma especial que plantea el veto, la cual, por lo demás, provocaría complejidades de aplicación que es necesario prever.

Expresaron, asimismo, que estimaban que el Servicio Nacional del Consumidor se vería, en los hechos, superado por las circunstancias, al carecer de medios materiales y humanos para cumplir las funciones que se le encomendarían.

Por su parte, el asesor jurídico del Ministerio de Economía expresó que en la Cámara de Diputados se había planteado la necesidad de hacer más rigurosas las exigencias establecidas en materia de constitución de organizaciones de consumidores, añadiendo que la única vía para avanzar en el proyecto fue consensuar un acuerdo con la Cámara, con el compromiso del Ejecutivo de formular observaciones en su oportunidad.

Puesta en votación la observación número 2, fue rechazada por tres votos contra uno. Votaron en contra los HH. Senadores señores Me Intyre, Prat y Romero, y a favor el H. Senador señor Muñoz.

Asimismo, como consecuencia del rechazo de la observación y en atención a las consideraciones generales efectuadas, la Comisión acordó insistir en el texto del artículo 6° aprobado por el Congreso Nacional, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Me Intyre, Prat y Romero, y con el voto en contra del H. Senador señor Muñoz.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Observación número 3 (ARTICULO 72)

Sustituye el artículo 7º por el siguiente:

"Artículo 7º.- Copia autorizada de la escritura pública se depositará en la dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor correspondiente al domicilio de la organización, o en la dirección nacional del mismo si tal domicilio estuviere situado en la Región Metropolitana. Un extracto de la escritura pública deberá publicarse en un diario de la capital regional respectiva o, en su defecto, en un diario de circulación nacional.

El depósito y la publicación a que se refiere el inciso anterior deberán efectuarse dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de otorgamiento de la escritura pública.

El Servicio Nacional del Consumidor llevará un registro nacional de las entidades constituidas conforme a esta ley y deberá velar por que ellas enmarquen sus actividades dentro de las disposiciones del presente párrafo."

Puesta en votación la observación, fue rechazada por tres votos contra uno. Votaron en contra los HH. Senadores señores Me Intyre, Prat y Romero, y a favor el H. Senador señor Muñoz.

Como resultado del rechazo de la observación esta Comisión acordó, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Me Intyre, Prat y Romero, y con el voto en contra del H. Senador señor Muñoz, proponer la insistencia en el texto del artículo 7º aprobado por el Congreso Nacional.

Observación número 4 (ARTICULO 8º)

Introduce las siguientes modificaciones al artículo 82:

- a) Sustituye, en el inciso primero del artículo 8º, la expresión "El Intendente Regional" por la frase "El Servicio Nacional del Consumidor".
- b) Intercala, en el inciso primero del artículo 8º, a continuación del adjetivo "contrarias", la expresión "a la presente ley", seguida de una coma (,).
- c) Reemplaza el inciso tercero del artículo 8º por los tres siguientes:

"Vencido el plazo de treinta días a que se refiere el inciso primero sin que se hubieren formulado reparos o subsanados éstos dentro del término y con las formalidades señaladas en el inciso segundo, la organización adquirirá personalidad jurídica por el solo ministerio de la ley.

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Si dentro del plazo previsto en el inciso segundo los constituyentes de la entidad controvirtieren los fundamentos de los reparos, el Servicio Nacional del Consumidor podrá ocurrir ante el juez de letras del domicilio de la entidad en formación, para que resuelva la controversia. El tribunal, previa audiencia de las partes, resolverá sin más trámites y en única instancia.

El plazo para formular el requerimiento aludido en el inciso anterior será de treinta días contados desde que los constituyentes se negaren formalmente a subsanar los reparos. La expiración de este plazo sin que se hubiere presentado el requerimiento al tribunal, dará lugar al saneamiento de los reparos y la consiguiente obtención de la personalidad jurídica por la entidad respectiva."

Puesta en votación la observación, fue rechazada, en sus letras a), b) y e), por tres votos contra uno. Votaron en contra los HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero, y a favor el H. Senador señor Muñoz.

Además, y con igual votación a la registrada respecto de la insistencia en la observación precedente, la Comisión acordó insistir en el texto del artículo 8° aprobado por el Congreso Nacional.

Observación número 5 (ARTICULO 10)

Reemplaza, en su artículo 10, la frase "Intendencia Regional respectiva", por "respectiva dirección del Servicio Nacional del Consumidor" y para agregar, en el mismo artículo, a continuación del punto (.) que sigue al adjetivo "anteriores" la siguiente oración: "En todo caso, las modificaciones a los estatutos deberán ser acordadas, como mínimo, con el voto conforme de la mayoría absoluta de los socios de la organización."

Puesta en votación la observación, fue rechazada por la misma votación consignada respecto de la anterior.

Asimismo, como consecuencia del rechazo de la observación, y en atención a las consideraciones generales efectuadas, la Comisión acordó insistir en el texto del artículo 10 aprobado por el Congreso Nacional, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero, y con el voto en contra del H. Senador señor Muñoz.

Observación número 6 (ARTICULO 11)

Sustituye, en el artículo 11, la frase "Intendente Regional respectivo" por "Servicio Nacional del Consumidor".

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Sometida a votación la observación, se registró respecto de ella la misma votación que en el caso anterior, resultando rechazada por tres votos contra uno.

A raíz del rechazo de la observación y en atención a las consideraciones generales efectuadas, la Comisión acordó insistir en el texto del artículo 11 aprobado por el Congreso Nacional, con la misma votación anotada respecto de la insistencia en la observación anterior.

Observación número 7 (ARTICULO 12)

Introduce las siguientes modificaciones al artículo 12:

- a) Sustituye, en el inciso primero de su artículo 12, la oración "El Intendente Regional que haya registrado la existencia de una organización de defensa de los derechos de los consumidores podrá solicitar su disolución ante el juez de letras del" por la siguiente: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá solicitar la disolución de una organización de defensa de los derechos de los consumidores, ante el juez de letras correspondiente al".
- b) Agrega, en el inciso primero del artículo 12, a continuación del punto (.) que sigue a la palabra "Civil", la siguiente oración: "Lo mismo hará cuando la organización haya sido declarada, por sentencia ejecutoriada, responsable de denuncia temeraria, en tres o más oportunidades."
- c) Sustituye, en el inciso segundo del artículo 12, la expresión "Intendente Regional" por "Servicio Nacional del Consumidor".

Puesta en votación la observación, fue rechazada, en sus letras a), b) y c), por tres votos contra uno. Votaron en contra los HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero, y a favor el H. Senador señor Muñoz.

Además, como resultado del rechazo de la observación y en atención a las consideraciones generales efectuadas, la Comisión acordó proponeros insistir en el texto del artículo 12 aprobado por el Congreso Nacional, con los votos a favor de los HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero, y con el voto en contra del H. Senador señor Muñoz.

Observación número 8 (ARTICULO 14)

Sustituye la letra e) del artículo 14, por la siguiente:

"e) Promover el diálogo y el intercambio de opiniones con los proveedores, los consumidores y toda clase de entidades públicas o privadas con el fin de favorecer el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, la necesaria

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

transparencia en el mercado, la solución armónica de las controversias que se susciten y el mejor cumplimiento de lo establecido en la presente ley."

Sometida a votación la observación resultó rechazada por la misma votación registrada respecto de la inmediatamente anterior.

Además, y con igual votación a la consignada para la insistencia respecto de la observación precedente, la Comisión acordó insistir en el texto de la letra e) del artículo 14 aprobado por el Congreso Nacional.

Observación número 9

Intercala el siguiente artículo, nuevo, a continuación del 14:

"Artículo 14 bis.- Para efectos de cumplir las funciones señaladas en el artículo anterior, las organizaciones de consumidores podrán recibir aportes, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas, debidamente autorizados en la respectiva ley de presupuestos, cuya inversión y disposición estarán sujetas al control y fiscalización de la Contraloría General de la República."

Puesta en votación la observación, fue rechazada por tres votos contra uno. Votaron en contra los HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero, y a favor el H. Senador señor Muñoz.

Observación número 10

Intercala el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 15:

"Artículo 15 bis A.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

- a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra.
- b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena.
- c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis."

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Muñoz, Prat y Romero.

Observación número 11

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Intercala el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 15 bis A, que se agrega:

"Artículo 15 bis B.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren."

Sometida a votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Muñoz, Prat y Romero.

Observación número 12 (ARTICULO 25)

Añade al inciso octavo del artículo 25, a continuación de la palabra "boleta", lo siguiente: "y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del Decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes."

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

Observación número 13 (ARTICULO 54)

Reemplaza el inciso final del artículo 54 por el siguiente:

"El empleo de presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo y los cobros indebidos que de ella se originen serán conocidos conforme a las disposiciones de este artículo y sancionados con multa que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, podrá el juez fijar entre un veinticinco y un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 41 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure."

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

El H. Senador señor Romero dejó constancia en cuanto a que debe entenderse que el calificativo "ilegítimos" se refiere tanto a las presiones como a los arbitrios, y no sólo a éstos últimos.

Observación número 14 (ARTICULO 55)

Agrega el siguiente inciso final a su artículo 55:

"Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda."

Sometida a votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

Observación número 15 (ARTICULO 57)

Sustituye, en el artículo 57, la frase "después de cinco días de encontrarse los autos en ese estado" por la siguiente: "dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia".

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

Observación número 16

Intercala el siguiente artículo, nuevo, a continuación del artículo 58:

"Artículo 58 bis.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

Sometida a votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

Observación número 17 (ARTICULO 22 TRANSITORIO)

INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Sustituye en su artículo 2º transitorio, la frase "su artículo" por la siguiente expresión: "sus artículos 5º y".

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que el sentido de la inclusión de la referencia al artículo 5º de la ley 18.223 está en el hecho de que se busca mantener el mínimo de protección que dicha norma consagra para quienes compraron un bien respecto del cual el vendedor se comprometió a proporcionar servicio técnico y repuestos, e injustificadamente no presta el servicio.

Puesta en votación la observación, fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, HH. Senadores señores Mc Intyre, Prat y Romero.

En virtud de los acuerdos expuestos en los acápite precedentes, la Comisión de Economía tiene el honor de proponeros lo siguiente:

1.- Aprobar las observaciones números 1; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16, y 17. (Unanimidad de los miembros presentes de la Comisión).

2.- Rechazar las observaciones números 2; 3; 4 letras a), b) y c); 5; 6; 7 letras a), b) y c); 8, y 9 e insistir en los textos aprobados para los artículos 6º, 7º, 8º, 10, 11, 12 y 14 por el Congreso Nacional. (Mayoría de votos 3 X 1).

Acordado en sesión de día 11 de diciembre de 1996, con asistencia de sus miembros, HH. Senadores señor Francisco Prat Alemparte (Presidente), Ronald Mc Intyre Mendoza, Roberto Muñoz Barra y Sergio Romero Pizarro.

Sala de la Comisión, a 11 de diciembre de 1996.

ROBERTO BUSTOS LATORRE
Secretario

DISCUSIÓN SALA

5.6. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 334, Sesión 18. Fecha 18 de diciembre, 1996. Discusión Veto Presidencial. Queda pendiente.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. VETO

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde ocuparse en las observaciones de Su Excelencia el Presidente de la República, en segundo trámite constitucional, al proyecto relativo a los derechos de los consumidores, informadas por la Comisión de Economía y con urgencia calificada de "Simple".

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14^a, en 3 de agosto de 1993.

En trámite de Comisión Mixta, sesión 61^a, en 15 de mayo de 1996.

Observaciones en segundo trámite, sesión 13^a, en 4 de diciembre de 1996.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45^a, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28^a, en 10 de enero de 1996.

Mixta, sesión 37^a, en 5 de septiembre de 1996.

Economía (observaciones), sesión 16^a, en 17 de diciembre de 1996.

Discusión:

Sesiones 48^a, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49^a, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36^a, 37^a, 38^a, 40^a, y 41^a, en 5, 6, 7, 13 y 19 de marzo de 1996 (queda pendiente la discusión particular); 43^a, en 20 de marzo de 1996 (se despacha en particular); 36^a, en 4 de septiembre de 1996 (queda para segunda discusión); 37^a, en 5 de septiembre de 1996 (se aprueba informe de C. Mixta).

El señor LAGOS (Prosecretario).- La Comisión en su informe hace presente que la observación signada con el número 4 requiere quórum de ley orgánica constitucional para su aprobación; que la Cámara de Diputados, por oficio N° 1.329, de 3 de diciembre del presente año, comunica que aprobó todas las observaciones formuladas por Su Excelencia el Presidente de la República al proyecto de la referencia, y que conforme al artículo 188 del Reglamento, las observaciones deben ser discutidas en general y particular y que, de acuerdo con el artículo 35 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, deben votarse separadamente, sin que proceda dividir la votación, pues cada una de ellas tiene que aprobarse o rechazarse en su totalidad.

La Comisión, en virtud de los acuerdos adoptados, propone, en forma global, lo siguiente:

DISCUSIÓN SALA

1.- Aprobar las observaciones números 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17, lo cual fue acogido por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Senadores señores Prat (Presidente), Mc-Intyre, Muñoz Barra y Romero, y

2.- Rechazar las observaciones números 2; 3; 4 letras a), b) y c); 5; 6; 7 letras a), b) y c); 8, y 9 e insistir en los textos aprobados por el Congreso Nacional correspondientes a los artículos 6º, 7º, 8º, 10, 11, 12 y 14, según acuerdos de mayoría de 3 votos contra 1.

La primera observación se refiere al artículo 2º del proyecto aprobado por el Congreso Nacional y tiene por objeto sustituir, en el inciso segundo del artículo 2º, la expresión "o cuando" por la frase "y a aquéllos en que". La Comisión la aprobó por la unanimidad de sus miembros presentes.

El señor DÍEZ (Presidente).- En la discusión general y particular de las observaciones, tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, el veto en esta parte dice relación a un aspecto formal --fue aprobado unánimemente--y es, a todas luces, conveniente.

Las observaciones del Ejecutivo abordan diferentes materias. Una de ellas tiene por objeto clarificar la forma en que deben proceder las empresas dedicadas a las cobranzas prejudiciales, materia en la cual la redacción del proyecto aprobado por el Parlamento quedó confusa. El veto correspondiente fue aprobado por la unanimidad de la Comisión, pues recoge exactamente los aspectos por aclarar.

El veto mantiene el artículo 5º de la ley vigente, lo que parece conveniente; y además, contiene diversas observaciones relativas a la forma de constituir las organizaciones de consumidores y su dependencia. Éstas fueron las únicas observaciones que fueron resueltas por votación dividida en la Comisión. Se refieren a disposiciones que el Senado propuso mantener en la ley general --el Código Civil-- para adoptar la forma de constituir organizaciones de consumidores. Pero es más: el Senado se adelantó a aprobar un precepto para perfeccionar esa normativa, el cual está siendo tratado en la Cámara de Diputados. Tiene por finalidad entregar a los Intendentes Regionales la facultad de recepcionar las solicitudes de inscripción, conforme a un sistema cuya autoría es del señor Presidente del Senado.

Dado que en el veto se transfieren esas atribuciones al SERNAC y a sus direcciones regionales, la Comisión de Economía consideró inconvenientes tales modificaciones --ellas no fueron vistas en la Sala, sino tan solo en ese órgano técnico-- , por romper la norma general y crear un estatuto especial. En primer lugar, se establecen como requisitos para constituir organizaciones de consumidores más elevados que la norma general. El veto propone números mínimos de integrantes para constituir las, distantes de ella. Asimismo, entrega ciertas atribuciones al SERNAC; pero a poco andar podremos apreciar que el personal e infraestructura de esa institución serán insuficientes para cumplir las tareas asignadas o va a asumir roles que no le corresponden, pues tales asociaciones son parte de la sociedad civil y no deben ser confundidas con las tareas propias del Estado en estas materias.

DISCUSIÓN SALA

Por ello, la Comisión de Economía ha preferido mantener al respecto la norma que el Senado aprobó al estudiar el proyecto. Vale decir, con el rechazo del veto, primaría la norma general contenida en el Código Civil y, por lo tanto, no va a producirse el adelanto que esta Cámara Alta, en su oportunidad, quiso concretar en la normativa que estamos analizando: la idea sugerida por el Presidente del Senado para modificar el sistema vigente y entregar facultades a los Intendentes.

Señor Presidente, he querido dejar constancia de los aspectos donde hubo unanimidad en la Comisión de Economía y, al mismo tiempo, dar cuenta del único donde se produjo un voto disidente. Incluso se resolvió por unanimidad lo propuesto en cuanto a algunas limitaciones para los directivos de las organizaciones de consumidores, que a todos nos pareció conveniente incorporar.

El señor DÍEZ (Presidente).- Solicito el asentimiento de la Sala para que pueda ingresar a ella el señor Francisco Fernández, Director del Servicio Nacional del Consumidor.

Acordado.

Tiene la palabra el Honorable señor Fernández.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, concuerdo con lo señalado por el Senador señor Prat en orden a que sería conveniente adelantar la forma de constituir las personas jurídicas de que se trata de acuerdo con el proyecto que presentamos juntamente con el señor Presidente de la Corporación, el cual fue aprobado por el Senado y que hoy se encuentra en la Cámara de Diputados.

Se trata de un procedimiento que simplifica la constitución de tales personas jurídicas mediante el simple depósito de sus estatutos, para lo cual no es indispensable acudir a la sede del Ministerio de Justicia en Santiago, pues se puede hacer en la respectiva Intendencia. Ello facilitaría enormemente la tramitación, especialmente a los consumidores de lugares apartados, quienes no van a tener necesidad de ir a la Capital o nombrar representantes en ella para cumplir un trámite tan simple como el señalado.

En el proyecto que ya aprobó el Senado --y que, como decía, patrocinamos con el señor Presidente--, se consigna toda una regulación que la iniciativa en debate recoge en parte. Con ello se adelanta también su aplicación o vigencia, la cual, como lo vimos en su oportunidad, sería semejante a la constitución de los sindicatos, pues estos últimos adquieren personalidad jurídica por el solo ministerio de la ley una vez hechos los depósitos, sin perjuicio de las correcciones posteriores.

Como recordarán los señores Senadores, de acuerdo con el Título XXIII del Código Civil, las corporaciones y fundaciones requieren que se les otorgue la personalidad jurídica mediante una resolución emanada del Ministerio de Justicia. Antes era por medio de un decreto del Presidente de la República. Sin embargo, la modificación apunta precisamente a simplificar el trámite y facilitar la constitución de estas organizaciones de consumidores que, en mi opinión, deben seguir el mismo modelo aprobado por el Senado cuando despachó en su primer trámite constitucional el proyecto a que he hecho referencia.

DISCUSIÓN SALA

Por lo tanto, soy partidario de mantener la norma ya aprobada por el Congreso.

La señora FREI (doña Carmen).- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, el Comité Demócrata Cristiano pide segunda discusión para esta materia.

El señor DÍEZ (Presidente).- Hago presente a la Sala que el proyecto tiene urgencia calificada de "Simple", la cual vence el 3 de enero.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, he conversado con el señor Ministro presente en la Sala, quien me informó que el Gobierno estaría de acuerdo en retirar la urgencia.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Mesa cree que, de acuerdo con el Reglamento, no procede la segunda discusión, porque, aunque la urgencia venza el 3 de enero, no hay sesión ordinaria programada para esa fecha. Sólo figura la del día 26, destinada a tratar un asunto distinto, cual es el referido a la salud.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, como se trata de facilitar las cosas y la Senadora señora Frei ha propuesto algo que se encuentra dentro del ámbito reglamentario, tal vez no habría inconveniente en agregar a la tabla del jueves 26 el proyecto en cuestión, solucionándose la dificultad de procedimiento señalada.

Si existe el ánimo por parte del Ejecutivo de retirar la urgencia -- lo que ha ocurrido generalmente cuando el Gobierno entiende las razones por las cuales solicitamos tiempo adicional--, se podrían solucionar las observaciones reglamentarias hechas presentes.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, de adoptarse el criterio sugerido por el Senador señor Hormazábal, no sería necesario retirar la urgencia, pues ésta no vencerá antes del 26. En todo caso, es disposición del Gobierno retirar aquélla para facilitar la discusión del proyecto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Sería muy conveniente retirarla, señor Ministro, pues el proyecto de Salud puede ocupar toda la sesión del día 26.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Con mucho gusto, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se agregaría a la tabla de la sesión programada por acuerdo de los Comités para el día 26 el proyecto respecto del cual se ha solicitado segunda discusión.

El señor LARRE.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor LARRE.- Señor Presidente, si se considera que a fines de año, al parecer, existe la mejor buena disposición de parte de las autoridades de Gobierno para facilitar nuestra tarea, insinúo aplicar la misma fórmula propuesta para el proyecto de Salud.

El señor DÍAZ.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.

El señor DÍAZ.- Señor Presidente, son cosas absolutamente distintas. Todos sabemos cuál es el problema en el sector de la Salud y que urge solucionarlo

DISCUSIÓN SALA

pronto para beneficio de los trabajadores del mismo, para el Gobierno y para la población, sobre todo.

Este otro asunto es importante, pero no tiene la misma urgencia.

El señor LARRE.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Larre.

El señor LARRE.- Señor Presidente, algunos señores Senadores desconocen un hecho cierto: los beneficios del proyecto sobre otorgamiento de asignaciones y bonificaciones al personal de salud empezarán a regir recién a partir del mes de marzo de 1997. Ello significa que disponemos de tiempo de sobra para, en enero próximo, votarlo en la Sala.

Encuentro incomprensible que, no habiendo urgencia (debido a los plazos establecidos por el Ejecutivo para la iniciativa), debamos viajar el día 26 de diciembre expresamente para votar un proyecto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, por lo que entiendo, el acuerdo de sesionar el próximo 26 tenía por objeto tratar sólo ese proyecto; no otros. Si estoy equivocado, ruego a Su Señoría que me rectifique.

El señor DÍEZ (Presidente).- El acuerdo fue destinar la sesión del día 26 al proyecto relativo al sector salud, y no a otros. Por eso, la Mesa está pidiendo el asentimiento de la Sala para incorporar en la tabla correspondiente, después de ese asunto, aquel para el cual se ha pedido segunda discusión. Y el señor Ministro ha insinuado que de todas maneras se retirará la urgencia, por si el proyecto de salud ocupara enteramente la sesión de ese día.

El señor ALESSANDRI.- No estoy de acuerdo, y lo manifiesto en mi calidad de Comité. La sesión del 26 de diciembre se dedicará sólo a la iniciativa sobre beneficios al personal del sector salud; no a otros.

El señor DÍEZ (Presidente).- De acuerdo al Reglamento, los proyectos para los que se pidiere segunda discusión ocuparán el primer lugar de la tabla de la sesión ordinaria siguiente. Por consiguiente, si el Ejecutivo no retira la urgencia, la Mesa se verá obligada a citar a una sesión ordinaria antes del 3 de enero de 1997.

La señora FREI (doña Carmen).- Señor Presidente, el señor Ministro ha manifestado que se retirará la urgencia.

El señor DÍEZ (Presidente).- La manera reglamentaria de proceder consiste en que la Sala acuerde tratar esta iniciativa en la primera sesión del mes de enero próximo, para no colocar a la Mesa en la necesidad de no dar lugar a la segunda discusión, o en la de citar a una nueva sesión, en contravención a lo acordado por el mismo Senado.

Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCIA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, en ese caso, ciertamente retiraríamos la urgencia.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, yo llamaría más bien a reconsiderar su solicitud a la señora Senadora que pidió segunda discusión, porque tal vez deberíamos avanzar algo en la vista del proyecto. En el fondo, estamos

DISCUSIÓN SALA

esperando ponernos de acuerdo en un aspecto sobre el cual es posible que no lo logremos. Más vale resolver ahora el asunto.

La iniciativa en debate tiene varios años de tramitación, es muy compleja, y en este momento falta llegar a consenso en una parte mínima para que se convierta en ley, lo que sería conveniente no postergar más.

No sé si en el tiempo que transcurra hasta la segunda discusión vamos a ponernos de acuerdo en un punto que ya ha sido ampliamente discutido. No veo que vaya a avanzarse más prolongando su debate. Por eso, sugiero reconsiderar el pedido de segunda discusión, en razón de que reglamentariamente la formalidad para retirar la urgencia a un proyecto es una, y no cualquiera. En consecuencia, a la vista de los antecedentes que se tienen en la Mesa, lo que hoy debe hacerse es resolver si cabe o no la segunda discusión. Entiendo que con los antecedentes oficiales de procedimiento existentes, no cabría aceptar la segunda discusión.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Presidencia, que se ha incorporado con posterioridad a los acuerdos, está consultando a la Secretaría si éstos son de Comités o de Sala. Debido a que la primera sesión ordinaria tendrá lugar el 7 de enero de 1997, no podría accederse a la solicitud de segunda discusión, porque se entorpecería el despacho del proyecto.

El señor HORMAZÁBAL.- ¿El señor Presidente está diciendo que no va a dar curso a la solicitud de segunda discusión?

El señor DÍEZ (Presidente).- Estoy exponiendo a Sus Señorías la situación en que se encuentra la Mesa. Tiene que despachar un asunto con urgencia; ésta todavía no se ha retirado, y no habrá sesión ordinaria hasta el 7 de enero próximo.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, por las razones que ha expuesto la señora Senadora jefa de Comité, pido a los Honorables colegas tener en cuenta que en el Senado debemos reconocer nuestros derechos y facilitarnos las cosas. Aquí se opone un impedimento de carácter reglamentario: la urgencia. Como en tantas otras oportunidades, hemos pedido al Ejecutivo que la retire, y todos sabemos que esto se puede concretar sólo con la resolución que enviará en su momento el Presidente de la República. El señor Ministro manifiesta que él se compromete a este envío. ¿Por qué no aceptar ahora lo que hemos mantenido como práctica en numerosas oportunidades en el Senado? ¿Porque a un distinguido señor Senador le parece que no es conveniente ya que su creencia es que no vamos a llegar a acuerdo?

Insisto: esta materia tiene que ser resuelta con cordura, y aplicando lo que ha sido una práctica mantenida en el Senado. Por lo tanto, pido al señor Presidente que atienda a la habitualidad de un procedimiento -- Su Señoría recordaba esta mañana las tradiciones--: cuando en el Senado se produce acuerdo y el Ejecutivo está dispuesto a retirar la urgencia (lo que fundamentaría la disposición reglamentaria), la Sala debería aceptar la proposición de la jefa del Comité Demócrata Cristiano, Senadora señora Frei.

El señor DÍEZ (Presidente).- En tal caso, si le parece al Senado, el proyecto quedará para segunda discusión y en el primer lugar de la tabla de la próxima sesión ordinaria.

DISCUSIÓN SALA

Acordado.

DISCUSIÓN SALA

5.7. Discusión en Sala.

Senado. Legislatura 334, Sesión 20. Fecha 07 de enero, 1997. Discusión Veto Presidencial. Se aprueban parcialmente las observaciones del Ejecutivo.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. VETO

El señor DÍEZ (Presidente).- Corresponde ocuparse en segunda discusión de las observaciones del Presidente de la República, en segundo trámite constitucional, al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, con informe de la Comisión de Economía, y cuya relación fue hecha anteriormente.

—Los antecedentes sobre el proyecto figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 14ª, en 3 de agosto de 1993.

En trámite de Comisión Mixta, sesión 61ª, en 15 de mayo de 1996.

Observaciones en segundo trámite, sesión 13ª, en 4 de diciembre de 1996.

Informes de Comisión:

Economía, sesión 45ª, en 15 de marzo de 1995.

Economía (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Hacienda (segundo), sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Constitución, sesión 28ª, en 10 de enero de 1996.

Mixta, sesión 37ª, en 5 de septiembre de 1996.

Economía (observaciones), sesión 16ª, en 17 de diciembre de 1996.

Discusión:

Sesiones 48ª, en 4 de abril de 1995 (queda pendiente la discusión general); 49ª, en 5 de abril de 1995 (se aprueba en general); 36ª, 37ª, 38ª, 40ª y 41ª, en 5, 6, 7, 13 y 19 de marzo de 1996, respectivamente (queda pendiente la discusión particular); 43ª, en 20 de marzo de 1996 (se despacha en particular); 36ª, en 4 de septiembre de 1996; 37ª, en 5 de septiembre de 1996 (se aprueba informe de C. Mixta); 18ª, en 18 de diciembre de 1996 (queda para segunda discusión).

--Por acuerdo de la Sala, ingresan a ella el Director y el Fiscal del SERNAC.

El señor DÍEZ (Presidente).- En discusión general y particular el veto del Ejecutivo.

El señor PRAT.- Pido la palabra.

El señor DÍEZ (Presidente).- Puede hacer uso de ella Su Señoría.

El señor PRAT.- Señor Presidente, el informe de la Comisión de Economía en relación con las observaciones aborda varios aspectos del proyecto de ley que está pronto a cumplir su trámite final. Son de distinta naturaleza las materias que el Presidente de la República señala en su veto. Sobre la mayoría de ellas

DISCUSIÓN SALA

hubo acuerdo unánime para aprobarlas. Se refieren particularmente a una disposición, y perfeccionan la redacción dada en su oportunidad tanto por el Senado como por la Cámara al tema de la cobranza extrajudicial, en cuanto a sancionar las presiones indebidas que pudieren desarrollarse en tal actividad.

La redacción del proyecto con el veto aprobado por la Comisión satisface plenamente y despeja las aprensiones surgidas del texto originalmente despachado.

Asimismo, el veto establece la posibilidad de presentar la lista de testigos --si así se desee-- en la audiencia oral de avenimiento, en caso del juicio ante el juzgado de policía local, lo cual también parece un perfeccionamiento que lleva expedición al trámite.

Por otra parte, las observaciones del Presidente de la República contemplan la caducidad de los derechos de reclamación sobre el IVA, una vez transcurrido el plazo que establece el artículo 70 del decreto ley N° 825, de 1974, en términos de armonizar la norma del proyecto con la caducidad establecida por ese cuerpo legal en favor del Fisco.

El veto igualmente modifica un artículo transitorio para mantener la vigencia del artículo 5° de la ley N° 18.223. Se estima que esa norma debe permanecer, pues, de lo contrario, se generaría un eventual vacío en la legislación. Por lo tanto, la Comisión de Economía propone, por unanimidad, mantener tal artículo 5°, lo que fue aceptado unánimemente.

Donde se produjeron discrepancias fue en la forma de constituir las asociaciones de consumidores. En su conjunto el Senado y la Cámara de Diputados, durante la tramitación del proyecto, establecieron que esas organizaciones debían regirse por la norma general del Código Civil. Pero por iniciativa de esta Alta Corporación se quiso avanzar en esta materia, recogiendo las disposiciones en trámite en la Cámara Baja para modificar el Título XXXIII del Libro I del Código Civil, tendientes a regionalizar y descentralizar las instancias oficiales de presentación de la documentación; esto es, trasladarlas a los Intendentes Regionales.

Como es un proyecto en tramitación --aún no es ley-- , el Senado quiso avanzar al respecto, recogiendo textualmente lo propuesto en aquél e incorporarlo a la iniciativa sobre los derechos de los consumidores; sin embargo, el veto presidencial produce un cambio al entregar la facultad de recepcionar las solicitudes y de supervisar el funcionamiento de estas organizaciones ya no al Intendente, sino al Servicio Nacional del Consumidor. Además, introduce algunas enmiendas tanto en los requisitos para constituir asociaciones, como en el número de personas y otros aspectos formales de la constitución de ellas. También establece para tales organizaciones la posibilidad de recibir dineros, subvenciones o apoyos financieros de entidades públicas, de acuerdo con lo que disponga anualmente la Ley de Presupuestos de la Nación.

La Comisión de Economía estuvo por rechazar esta parte del veto, sobre la base de los siguientes conceptos. En primer lugar, con el planteamiento de entregar facultades a los Intendentes, el Senado buscó mantener la norma general que afecta a todas las agrupaciones privadas, en

DISCUSIÓN SALA

cuanto a cómo deben constituirse. No pretendió crear una norma específica distinta a la general para el caso de las organizaciones de consumidores. Quiso recoger el adelanto que ha significado la regionalización, pero sin alterar la parte funcional. Y el veto no va por un avance descentralizador, sino por un cambio funcional. En efecto, la norma general no radicaría tal facultad en el Ministerio de Justicia, ya que de acogerse el proyecto en trámite en la Cámara de Diputados, aquélla sería de los Intendentes Regionales. En consecuencia, se produce una modificación en cuanto a resolver funcionalmente la dependencia y a la forma de tramitar la constitución de agrupaciones de consumidores.

La modificación no es menor, sino sustantiva; y debe llevarnos a discutir si el día de mañana no habría que pensar que en su formación, las agrupaciones culturales, por ejemplo, debieran remitirse al Ministerio de Educación, o que las organizaciones deportivas tuviesen que hacerlo donde queden radicadas las actividades del deporte, que hoy día están en el Ministerio de Defensa.

Vale decir, una modificación de fondo liga a un aspecto funcional la constitución y supervisión de las agrupaciones privadas. Y debe discutirse, entonces, si esa nueva dependencia –ahora funcional– es adecuada y conveniente, o más vale no avanzar en ella.

Personalmente, soy partidario de no avanzar en ese sentido, porque la esencia de las organizaciones privadas radica en la independencia que mantienen respecto de la autoridad pública. Y el que hoy día tengan que presentar sus antecedentes y que para constituirse deben cumplir un trámite en el Ministerio de Justicia, es porque tiene que haber alguna instancia oficial que vele por que estas instituciones cumplan con las normas generales del país. Pero no se pretende más que eso en relación con su dependencia de los organismos o Ministerios pertinentes.

Cuando se les genera una dependencia funcional -- como lo hace el veto--, entonces, se está dando un alcance distinto a la norma, la cual es contraria a la absoluta independencia que deben tener las organizaciones privadas respecto de los entes públicos.

Por lo tanto, sin querer ahondar más en esta materia, al menos en esta intervención, debo recordar que la Comisión de Economía acordó mantener la norma general sobre el particular.

¿Qué significa que la Cámara Alta no acoja el veto en ese aspecto? Que por efecto de la norma procesal va a primar la disposición hoy día vigente, y no la que propuso originalmente el Senado, en cuanto a que dicha situación fuese resuelta por los Intendentes. No habrá quórum para eso; pero, de hecho, por su propio peso, seguirá rigiendo la normativa actual a que hace referencia el inciso primero del artículo 5º. Vale decir, continuarán vigentes los preceptos del Título XXXIII, del Libro I, del Código Civil, relativos a materias de constitución de las organizaciones de consumidores.

Respecto de aquella norma de la observación presidencial que también fue rechazada por la Comisión de Economía, conforme a la cual estas asociaciones quedasen facultadas para recibir dineros, subvenciones o apoyo financiero del Fisco a través de la Ley de Presupuestos,

DISCUSIÓN SALA

ya en su oportunidad hubo una larga discusión en el Senado, el cual decidió que era inconveniente establecer tal atribución. Además, señaló que si quería avanzarse en cuanto a lograr buenos e interesantes proyectos de difusión del consumo y de modernización social en esta materia, debería contemplarse una modificación o perfeccionamiento de las normas que hoy permiten perseguir recursos concursables a través del FONDEC o del FONTEC, que tienen una modalidad moderna e interesante que culmina proporcionando recursos a los proyectos que lo ameritan y que, por sus propios beneficios, evaluados por una comisión técnica, aparecen ante la sociedad como dignos de promoverse y de ser financiados.

Estimamos que tal modalidad también podría aplicarse en la misma ley del FONDEC o el FONTEC, ampliando su ámbito a materias como éstas, de tecnología o de técnicas de consumo en general.

Es cuanto puedo informar.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.

El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, para los efectos prácticos, ¿por qué no solicita la anuencia de la Sala en el sentido de votar el informe de la Comisión Mixta? Si no hay acuerdo al respecto, pronunciémonos sólo sobre los puntos rechazados, y los demás démoslos por aprobados. Sin embargo, soy partidario de llegar a un acuerdo para votar el informe de la Comisión Mixta, aceptando el veto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Señor Senador, no hay informe de la Comisión Mixta...

El señor LAVANDERO.- El Honorable señor Prat me está indicando que concuerda con mi planteamiento.

El señor DÍEZ (Presidente).- Señor Senador, no hay informe de la Comisión Mixta, sino de la de Economía.

El señor LAVANDERO.- Entonces, la opción es aceptar el veto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la verdad es que la opción no es aceptar el veto, porque la Comisión de Economía propone aprobarlo respecto de algunas normas y rechazarlo en lo que atañe a otras. Y eso es lo que explicó el Honorable señor Prat, cuyo planteamiento, a mi juicio, debe debatirse. En realidad, ése es el único tema --por así llamarlo-- en discusión, respecto de aquella parte del veto cuyo rechazo se propone, sobre la base de las argumentaciones que aparecen en el informe.

Yo pienso intervenir sobre el tema, pero en este momento sólo lo hice para aclarar que la sugerencia del Honorable señor Lavandero puede conducir a una votación errada. El informe de la Comisión de Economía, que se pronuncia sobre el veto, propone aprobar algunas de las normas que en él figuran y rechazar otras.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, en mi asentimiento a la proposición del Honorable señor Lavandero pretendía señalarle que, en el fondo, hay un punto de discrepancia, cual es la manera de conformar las asociaciones de consumidores. Por lo tanto, considero que votar el informe de la Comisión de

DISCUSIÓN SALA

Economía equivale a rechazar ese punto. Y, naturalmente, si ese informe se votara en contrario, no podría ello significar que la Sala está en contra de aquellas cosas que la Comisión aprobó por unanimidad y que coinciden con el veto, en su caso. De todas maneras, podría darse por aprobada esa parte y ponerse en discusión solamente el punto donde hay discrepancia.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, la constitución de las asociaciones de consumidores es un tema de la mayor importancia. A mi juicio, hay consenso en cuanto a sus fines, pero tal vez los caminos conducentes a éstos no son los mismos. Tal como planteó el Honorable señor Prat, la intención es que dichas asociaciones estén conformadas por personas jurídicas de derecho privado cuya finalidad básica sea la de proteger los derechos de los consumidores. No se desea que constituyan brazos de la autoridad administrativa ni brazos políticos. Se pretende que sean órganos neutros que persigan como objetivo la defensa de los consumidores. Esto es muy importante tratándose de esas entidades, porque en muchas partes la experiencia ha demostrado que se salen de su cauce y pasan a representar otro tipo de inquietudes, incluso de carácter político, o a caminar conjuntamente con la autoridad para la obtención de ciertos fines. No es eso lo que se pretende. Nosotros deseamos que las asociaciones de consumidores sean entidades independientes, neutras y que expresen la voluntad de la propia corporación.

El Senado propuso, y así se aprobó en la Cámara de Diputados, un sistema para aprobar la personalidad jurídica de tales asociaciones, el que se inspira en un proyecto --aprobado posteriormente por unanimidad en esta Corporación-- iniciado en moción de Su Señoría, basada en que las normas de la Constitución Política de 1980, innovando respecto de la de 1925, establecen que las corporaciones nacen por voluntad de sus miembros y que no compete a autoridad alguna --empezando por el Presidente de la República-- autorizar, por gracia, su nacimiento, ni tampoco fijar las sanciones o castigos para hacerlas desaparecer.

Tal es el fundamento, la idea matriz que inspiró la moción que, en su oportunidad, fue aprobada por la unanimidad del Senado: las corporaciones nacen por la voluntad de sus miembros, así como las sociedades se forman por la voluntad de las personas que resuelven formarlas, y tienen origen y se prueban por la escritura pública de constitución. Tratándose de personas jurídicas, ocurre lo mismo. Además, este criterio concuerda con el de la Constitución Política, y con las garantías constitucionales. Por eso, la Carta Fundamental, en su artículo 32, al establecer las facultades del Presidente de la República, omitió la atribución que tenía de conceder la personalidad jurídica con arreglo a la ley. Esto se suprimió. ¿Por qué? En la historia fidedigna de la Constitución quedó constancia de que no era facultad del Primer Mandatario el concederla, porque ella nace cuando se juntan algunas personas que tienen ciertos intereses comunes, materia sobre la cual nuestra legislación no se ha modernizado de modo de concordarla con la Constitución de 1980. Ello, por supuesto, sin perjuicio de que ciertas corporaciones que cometan delitos o faltas deban ser

DISCUSIÓN SALA

sancionadas y perder su personalidad jurídica. Pero ello es por decisión, no administrativa, sino de los tribunales de justicia, los que, de acuerdo con la ley, sobre la base de causa legalmente establecida, resolverán el término de la personalidad jurídica por incurrirse en contravenciones de la ley.

Por lo tanto, reitero que eso se consignó sobre la base de la moción según la cual las personas jurídicas de derecho privado nacen por acuerdo de quienes las integran. Y por ello se encomendó, a la autoridad que esa misma moción consigna –el intendente regional--, la realización de una regulación regional, para obtener certeza jurídica. El intendente regional lleva una nómina, pero en el fondo se trata de un trámite de registro y no de una sanción.

La iniciativa estaba conformada de esa manera. El veto cambia su espíritu de modo sustancial. Además, junto con hacerlo, otorga al Servicio Nacional del Consumidor atribuciones que nunca estuvieron en discusión en el proyecto de ley, como la de que pueda llevar un registro de las asociaciones de consumidores y la de que a él corresponda, velando por el interés de la moral y de la ley, recurrir a los tribunales. También se agrega una causal más de extinción de la personalidad jurídica: no ajustarse a las normas de esta ley en proyecto. Es decir, se cambia esencialmente, a mi modo de ver, la fisonomía de estas personas jurídicas, de estas asociaciones de consumidores, concediendo al Servicio Nacional del Consumidor facultades que –reitero-- jamás se consideraron en los proyectos que sobre la materia ha conocido el Parlamento. Esas entidades se convertirían en brazos del Servicio Nacional del Consumidor, lo que les permitiría actuar de manera conjunta. No puedo entender de otra forma el que puedan darse subvenciones y ayudas económicas a estas asociaciones en virtud de la Ley de Presupuestos. No es materia propia de esta ley señalar entidades de carácter privado beneficiadas con aportes del Fisco. No es ése el sistema que establece. La Ley Orgánica de la Administración Financiera dispone que los aportes a personas privadas serán entregados por el Presidente de la República sobre la base de parámetros generales. Sin embargo, aquí, a estas entidades privadas (Asociación de Consumidores de Llanquihue, de Santiago, de Puente Alto, etcétera) se les proporcionará ayuda económica en virtud de la Ley de Presupuestos, materia que --repito-- no le es propia.

Por todo eso, me parece que el camino no es el correcto, está errado. Además, temo por la independencia de las mismas organizaciones si se llegara a aprobar normas como las propuestas en el veto. Y hay más. Si se rechaza el veto --tal como ha dicho el Honorable señor Prat, Presidente de la Comisión de Economía-- el texto quedaría en los términos de la ley vigente, es decir, las asociaciones de consumidores obtendrían la personalidad jurídica en conformidad a los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, tal como ocurre en la actualidad.

Lo anterior no es ni de temer ni para preocuparse. Al respecto, quiero recordar que en el primer informe se habían entregado estas facultades a las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos. Y, entonces, el Ejecutivo formuló indicación para modificar la manera de ejercerse estas

DISCUSIÓN SALA

funciones, y propuso una norma idéntica a la que quedaría hoy día, es decir, que las Asociaciones de Consumidores fueran entidades distintas de las asociaciones territoriales y se constituyeran en los términos señalados en el Código Civil. De manera que, a mi juicio, no puede causar aprensión ninguna que la situación quede igual a lo que propuso el Presidente de la República cuando se elaboró el primer informe del proyecto que nos ocupa.

Y el segundo informe señala también que los representantes del Ejecutivo manifestaron su absoluta coincidencia con el planteamiento de la Comisión de Economía, en el sentido de que estas asociaciones se constituyeran de manera similar a lo que había aprobado el Senado, esto es, por la voluntad de las personas interesadas en integrarlas, y que se registraran sus correspondientes estatutos.

En suma, si se rechaza el veto --tal como se propone en el informe-- la norma respectiva quedaría como estaba consignada en el primer informe.

Por todas estas consideraciones, en lo personal voy a votar a favor del informe de la Comisión de Economía. Creo que ello no puede generar problema alguno, porque --vuelvo a insistir-- así se había aprobado en el primer informe, a petición del propio Ejecutivo.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el señor Ministro.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, quiero efectuar un par de aclaraciones, porque, aparentemente, no se ha entendido bien el veto.

En lo relativo a la conformación de las asociaciones de consumidores, lo que está en cuestión realmente es quién registra la constitución de estas entidades. Si se aprueba el veto, al SERNAC corresponderá registrar; si no se aprueba, eso competirá al Ministerio de Justicia. La propia Ministra del ramo, durante la discusión en la Cámara de Diputados, señaló la conveniencia de que tal labor la realizara el SERNAC, por su competencia en la materia y por las dificultades de carácter administrativo que esto implicaría al Ministerio de Justicia. De ninguna manera se puede sostener --como fue afirmado-- que el mero registro supone algún tipo de dependencia funcional de las organizaciones de consumidores respecto del SERNAC.

Lo segundo que establece el artículo es un mandato al SERNAC en el sentido de que debe supervigilar la legalidad de las organizaciones de consumidores, atribución que tienen todos los chilenos. Cualquier organización o persona podría cumplir esta función. Lo que persigue la iniciativa es que el SERNAC lo haga, cuestión que podría realizar sin mediar ley, como cualquier chileno puede hacerlo. Sólo se está otorgando un mandato adicional al SERNAC, mediante una indicación que, por lo demás --para ser claros--, fue introducida por la Oposición en la Cámara de Diputados, a fin de asegurar la legalidad de las asociaciones de consumidores.

Por último, respecto al procedimiento planteado para la constitución de asociaciones de consumidores, lo único que se busca es

DISCUSIÓN SALA

simplificar el trámite.

En efecto, el Código Civil contempla un trámite extraordinariamente engorroso, que supone, como ocurre tratándose de cualquier corporación sin fines de lucro, efectuar un análisis detallado por parte del Ministerio de Justicia y dictar posteriormente un decreto supremo.

La presente iniciativa no modifica los criterios, sino que actúa de manera supletoria simplificando el trámite para asegurarse que las organizaciones de consumidores puedan constituirse con agilidad. Tal es el espíritu que llevó al Ejecutivo a incorporar este procedimiento en el actual veto.

No veo desde dónde pueda inferirse que estas modificaciones suponen algún tipo de dependencia, mandato o relación funcional entre las organizaciones de consumidores y el SERNAC, porque ello no está contemplado de manera alguna en el veto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Adolfo Zaldívar.

El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, a nadie puede escapar la importancia de los consumidores en una economía --esperamos-- cada vez más social de mercado.

Por eso, es importante que se pueda dar este tipo de asociaciones; que exista cierta facilidad para su organización y constitución, y, también, que se encuentren debidamente supervisadas. Porque, de alguna forma, si no se tiene un organismo que las supervise y que cautele debidamente el orden público económico, podrían ser dañinas para los propios consumidores.

Así considerado, el veto se encamina en la dirección apropiada para facilitar que estas organizaciones se establezcan con relativa sencillez, cuestión que sólo puede darse a través de una legislación como la que se nos propone.

De conformidad al Código Civil, para que una corporación obtenga personalidad jurídica, requiere de una serie de trámites que, a mi juicio, resultan inconvenientes y no son propios de las organizaciones de consumidores.

En consecuencia, el veto tiene una lógica muy de fondo. Es decir, quienes sean partidarios de una economía social de mercado deben propender a que haya mercado, y considerado éste no sólo como oferta de productos, sino también como actividad donde haya consumidores. En un mercado imperfecto como el nuestro, las organizaciones de consumidores están llamadas a desempeñar un papel muy importante.

Ahora, tampoco es factible que cualquiera organización o forma de asociación pueda ser útil. Esto podría prestarse para que mañana algunas personas inescrupulosas --que siempre las hay--, si esta materia no se encuentra debidamente reglada u organizada, hagan un mal uso de dichas entidades.

Por eso, me parece que las exigencias del artículo del veto correspondiente son suficientes. Además, es bueno que el Servicio

DISCUSIÓN SALA

Nacional de Consumidores tenga una relativa injerencia, y no sólo formal. Es necesario que por ley esté llamado a supervigilar. Las organizaciones de consumidores no deben estar entregadas a una libre contractualidad en la cual las personas que resulten perjudicadas por ellas queden desamparadas. Debe ser distinto; tiene que haber algo.

En ese sentido, pienso que el veto se dirige por un camino que fortalece la economía social de mercado, facilita este tipo de organizaciones, defiende a los consumidores y, en definitiva, logra que el orden público económico -base sustancial para que mañana se puedan desarrollar en plenitud actividades tan velozmente cambiantes y cada vez más complejas, como el comercio y las transacciones de esta naturaleza- tenga al menos una forma de organización como la aquí propuesta.

Por eso, manifiesto desde ya mi conformidad con el veto.

El señor DÍEZ (Presidente).- Está inscrito a continuación el Senador señor Bitar, y en seguida, el Honorable señor Alessandri.

Tiene la palabra, Su Señoría.

El señor BITAR.- Señor Presidente, deseo destacar que, sobre esta materia, en la Cámara de Diputados hubo un trabajo de búsqueda de consenso con las bancadas de la Oposición. El proyecto despachado por esa rama del Parlamento, que en buena parte se refleja en el texto formulado por la Comisión Mixta, obtuvo una abrumadora mayoría; y Senadores de aquel sector, como el Honorable señor Otero, participaron en el trabajo de redacción, con el propósito de arribar a un acuerdo.

En la fórmula inicial sugerida por el Gobierno se establecían fórmulas muy expeditas para constituir organizaciones de consumidores. Si nosotros, en lugar de seguir ese camino, planteamos -como parece ser la opinión de algunos señores Senadores de la Comisión de Economía- volver al Código Civil, estaremos retomando una ruta mala, complicada, llena de dificultades para lograr dicho objetivo.

¿Qué cambios introdujo el Ejecutivo, concordados con la Oposición, como indiqué, por abrumadora mayoría, en la Cámara de Diputados?

Uno: que la entidad de supervisión sea el SERNAC. Y digo "supervisión" porque no se persigue el control, sino, simplemente, que la legalidad se cumpla. Entonces, por ser ése el órgano especializado, es obvio que supervise.

Dos: que las organizaciones de consumidores, para cumplir sus funciones, puedan recibir donativos.

Y tercero: que haya un mínimo de 50 personas para constituir organizaciones de defensa de los consumidores.

A mi juicio, todas las observaciones del Ejecutivo hacen más preciso, riguroso y expedito el sistema de constitución de esa clase de entes en una economía moderna.

Por lo tanto, de surgir alguna diferencia de opinión sobre la materia, lo más lógico es que primero votemos y demos por

DISCUSIÓN SALA

aprobadas todas las normas en que estamos de acuerdo; y en las demás, donde algunos señores Senadores tienen una posición contraria en cuanto a ese mecanismo expedito de constitución de organizaciones de consumidores o respecto de la función supervisora del Servicio Nacional del Consumidor, que nos pronunciemos sobre cada una por separado, para tomar una decisión.

De lo contrario, sólo estaremos retardando el despacho de un proyecto que lleva varios años de tramitación, que está en sus últimos detalles y acerca del cual se formuló una propuesta que –reitero- tiene la aprobación de la gran mayoría de la Cámara, con participación de la Oposición, y especialmente de Renovación Nacional.

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Alessandri.

El señor ALESSANDRI.- Señor Presidente, me llama la atención que, habiendo aprobado el Congreso Nacional un texto que establece un sistema muy rápido para constituir estas organizaciones --el depósito de la escritura pública en la Intendencia respectiva- y establecido un mecanismo muy similar -o prácticamente igual- al que oportunamente se aprobará a iniciativa del Senador señor Díez, el Gobierno haya presentado una modificación que, en el fondo, significa entregar el registro de tales entidades al SERNAC y no al Intendente.

Si uno lee el texto aprobado por el Parlamento, se da cuenta de que el sistema allí planteado es expedito, muy completo y sencillo. Entonces, no veo razón para enredar las cosas con este veto, que, de rechazarse –como a lo mejor va a suceder en esa parte-, hará regir lo dispuesto en el Código Civil.

O sea, lo bien aprobado y concordado por el Congreso Nacional, ahora se cambia. No veo el objeto de alterar el sistema ni la ventaja que ello implica para los consumidores. Porque –repito- el mecanismo que establecieron ambas Cámaras es muy expedito y sencillo.

Me llama mucho la atención ese hecho. Y lamento que en esta parte el Presidente de la República se haya referido a una materia que estaba perfectamente normada en el texto despachado por el Parlamento.

Además, estoy totalmente de acuerdo en que es mejor que la dependencia sea de la Intendencia Regional y no de un organismo administrativo como el SERNAC. Porque, como dijo el Senador señor Prat, el día de mañana distintas organizaciones dependerán de diferentes órganos administrativos y no de un ente superior.

En consecuencia, en lo que a mí respecta, votaré en contra de esta observación, por estimar que lo aprobado por el Congreso Nacional es lo correcto. No comprendo -insisto- qué llevó al Ejecutivo a modificar algo bien estudiado y consensuado por todos los Parlamentarios. Porque no hubo una mayoría ocasional, sino un acuerdo general.

Por consiguiente, deberá volverse a la normativa en vigor. Y todos sabemos cuánto demora constituir una persona jurídica, pues el Ministerio de Justicia, sin duda, está sobrepasado en su capacidad para resolver estas cuestiones.

DISCUSIÓN SALA

He dicho.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prat.

El señor PRAT.- Señor Presidente, intervengo sólo para hacer dos aclaraciones.

En primer lugar, se ha mencionado que el Senador señor Otero participó en la redacción de la materia en discusión. Debo aclarar que ello no fue así. Su Señoría, sí, revisó la redacción para los efectos de precisar lo referido a las cobranzas extrajudiciales.

El Honorable señor Otero -repito- no participó en la materia que ahora debatimos. Sin embargo -Su Señoría está ausente-, manifestó su acuerdo con el informe de la Comisión de Economía.

Por lo tanto, es una precisión muy necesaria, sobre todo porque, estando pareado el Honorable señor Otero, alguien podría pensar en la factibilidad de que el compromiso se levantara o perdiera validez por el hecho de sustentar ese señor Senador una posición distinta de la adoptada por la Comisión de Economía. Ello no es así, pues el Honorable señor Otero -insisto- participó en lo que a cobranza extrajudicial se refiere, aspecto en el cual hubo consenso.

La otra aclaración que deseo hacer dice relación a las aprensiones de la señora Ministra de Justicia en cuanto a que el procedimiento establecido en el Código Civil sería engorroso. Efectivamente, lo es. Y por ello está en tramitación un proyecto tendiente a modificar la materia, entregando a los intendentes la facultad respectiva, descentralizando y dando expedición al trámite.

La manera de solucionar el punto en comento es que la Cámara apruebe un proyecto, originado en moción, que el Senado acogió por unanimidad y que, según entiendo, pasó por la Comisión de Constitución de esa rama del Parlamento, donde también fue aprobado por consenso. Basta, entonces, que lo acoja la Sala de la Cámara Baja para que el Título XXXIII del Libro I del Código Civil se modifique en los términos deseados.

Por lo tanto, hay una solución pronta y expedita para que se produzca un acuerdo en esta materia.

Empero, debo insistir en que el cambio propuesto en el veto es funcional, y por consiguiente, sustantivo, mayor.

Todos estamos de acuerdo en que estas organizaciones deben ser independientes del Estado. Es de su esencia -ello les da vida- que dependan de quienes las forman.

En primer término, y haciendo un alcance, me parece inconveniente que para formar una organización de defensa de los consumidores se requieran 50 personas y no 7, como se necesitan para un equipo de fútbol o una asociación cultural destinada a perpetuar la memoria de don Bernardo O'Higgins, por ejemplo. ¿Por qué debe haber una norma distinta, e inclusive más exigente, para formar una asociación de consumidores?

El señor HAMILTON.- ¡Al parecer, hay una equivocación, pues para formar un equipo de fútbol se requieren 11 personas...!

El señor PRAT.- Sin duda, señor Presidente, el proyecto aparece equivocado en este punto.

DISCUSIÓN SALA

Por eso, nosotros debemos procurar --y es lo que resolvió la Comisión de Economía-- que en esta materia rija la norma general, que vela por la independencia y -ojalá- por la expedición en el trámite de constitución de las referidas organizaciones.

Esta segunda parte, que fue dañada a raíz del veto -- como lo manifestó el Senador señor Alessandri--, puede ser corregida acelerando el tratamiento de la iniciativa aprobada por el Senado -me referí a ella en mi intervención anterior- y que se encuentra pronta a ser despachada por la Sala de la Cámara de Diputados.

He dicho.

El señor LAVANDERO.- Votemos, señor Presidente.

El señor ALESSANDRI.- Votemos.

La señora FREI (doña Carmen).- Sí, votemos.

El señor DÍEZ (Presidente).- Si le parece a la Sala, se darán por aprobadas las observaciones números 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17, que fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía.

El señor HAMILTON.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- ¿Tiene inconveniente, Su Señoría?

El señor HAMILTON.- No, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- Entonces, aprobemos dichas observaciones.

El señor HAMILTON.- Sólo quiero decir algo sobre el particular.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra, señor Senador.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, en la sesión celebrada el 4 de septiembre de 1996, donde se trataron materias en las que el Ejecutivo comprometió vetos, se puso en duda que ello se cumpliera. Deseo puntualizar que precisamente varias de las observaciones que ahora estamos analizando corresponden a aquellas que el Gobierno comprometió en esa oportunidad.

En consecuencia, celebro que una vez más el Ejecutivo haya cumplido sus compromisos con el Senado.

--Se aprueban las observaciones números 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

El señor DÍEZ (Presidente).- Se ha hecho presente a la Mesa que el rechazo de las demás observaciones corresponde a una misma idea central: la incorporación del SERNAC.

Según lo explica el oficio de la Cámara de Diputados, la observación formulada en la letra c) del veto número 4 (artículo 8º) requiere el quórum señalado en el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución.

Por lo tanto, deberemos realizar dos votaciones: una, la de la letra c) del veto número 4, y dos, la de todas las demás observaciones.

Tiene la palabra el señor Ministro, y a continuación, la Honorable señora Feliú.

El señor GARCÍA (Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción).- Señor Presidente, sólo deseo hacer una aclaración: no todos los restantes vetos están vinculados con la responsabilidad del SERNAC en lo que a registro se refiere. Hay materias que dicen relación, por ejemplo, a las inhabilidades de las personas para ser dirigentes de organizaciones de consumidores; como lo

DISCUSIÓN SALA

señaló el Honorable señor Prat, al número mínimo de miembros que pueden constituirlos. También se contempla un precepto, más bien declarativo, vinculado a la posibilidad de que dichos entes reciban financiamiento público.

Por lo tanto, creo que los vetos que restan deben votarse separadamente.

Muchas gracias.

El señor DÍEZ (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Feliú.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, deseo formular dos observaciones.

En cuanto a la forma de votar, estimo que debemos hacerlo tal como lo propone en su informe la Comisión de Economía, que considera como un solo todo las materias relativas a las asociaciones de consumidores. Y, a mi juicio, es imposible desglosarlas.

Tocante al planteamiento de la Mesa en cuanto a realizar votaciones separadas, debo aclarar que sólo procedería pronunciarse así, con el quórum respectivo, sobre la letra c) de la observación número 4 en la medida en que se aprobara la primera parte de ella. Porque, estando esa letra comprendida dentro de todo lo que significa la modificación del sistema de constitución de las organizaciones de consumidores, no podría aprobarse si no se acogieran las letras anteriores.

El señor DÍEZ (Presidente).- Así es, señora Senadora.

En todo caso, el señor Ministro de Economía ha solicitado que las votaciones se lleven a cabo separadamente y no en forma conjunta.

Por lo tanto, se votará el veto número 2.

El señor LAGOS (Prosecretario).- La observación número 2 fue rechazada por la Comisión, que acordó insistir en el texto...

La señora FELIÚ.- ¡Perdón, señor Presidente! No pueden votarse separadamente los vetos 2 y 3. Porque el primero se refiere a la forma como se constituirán las asociaciones de consumidores, y el último, al depósito de la copia autorizada de la escritura pública en el SERNAC y no en la intendencia respectiva, reemplazo que también se hace en el veto número 4.

El señor DÍEZ (Presidente).- No en el número 2, Su Señoría.

La señora FELIÚ.- Por eso, debemos votar tal como lo propone el informe de la Comisión de Economía.

El señor DÍEZ (Presidente).- Las observaciones deben votarse separadamente. El Senado no tiene derecho a someterlas a votación conjunta, porque puede haber Parlamentarios con una opinión distinta respecto de cada una de ellas.

Por consiguiente, planteada por el señor Ministro la votación separada de los vetos por estimar que son diferentes, a la Mesa no lo queda más que ponerlos en votación uno a uno.

A mayor abundamiento, el artículo 35 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional establece: "Cada observación formulada por el Presidente de la República a los proyectos de ley o de reforma constitucional aprobados por el Congreso, deberá ser aprobada o rechazada en su totalidad y, en consecuencia, no procederá dividir la votación para aprobar o rechazar sólo una parte. Con este objeto, se entenderá que constituye una

DISCUSIÓN SALA

observación, y una sola votación deberá comprenderla totalmente, aquella que afecte a un determinado texto del proyecto, sea a todo el proyecto como tal, sea a parte de él, como un título, capítulo, párrafo, artículo, inciso, letra o número u otra división del proyecto, según lo precise el Presidente de la República. Si el Presidente separase sus observaciones con letras o números, cada texto así diferenciado será considerado una sola observación."

Por lo tanto, la Mesa someterá a votación el veto número 2, que será leído por el señor Secretario.

El señor LAGOS (Prosecretario).- Dice: "2.- Para reemplazar el artículo 6º por el siguiente:

"Artículo 6º.- Las organizaciones de defensa de los consumidores se constituirán en asamblea plena, celebrada ante notario público, por no menos de cincuenta personas naturales o jurídicas. En esta asamblea deberá aprobarse, por mayoría absoluta de los fundadores asistentes, el objeto de la organización y sus estatutos, como también elegirse a las personas que integrarán el primer consejo o directorio. Esta elección se hará en la forma que determine el estatuto aprobado. El acta respectiva se reducirá a escritura pública ante el mismo notario, la que deberá contener la individualización de los fundadores asistentes, el texto íntegro de los estatutos aprobados, los demás acuerdos adoptados y el resultado de las elecciones realizadas."

El señor HORMAZÁBAL.- ¿Qué votaremos, señor Presidente?

El señor DÍEZ (Presidente).- La votación debe recaer sobre el veto sometido a consideración de la Sala. De modo que, al pronunciarse por la afirmativa, Sus Señorías estarán aprobando la observación del Ejecutivo.

El señor SINCLAIR.- ¿Nos pronunciaremos después respecto del informe, señor Presidente? Porque, según entiendo, no se ha votado.

El señor DÍEZ (Presidente).- De acuerdo con la ley, procede votar la observación del Presidente de la República. Por lo tanto, quienes la aceptan tendrán que votar "Sí", y aquellos que la rechacen, "No".

En votación el veto número 2.

--(Durante la votación).

El señor BITAR.- Señor Presidente, quiero hacer una aclaración en el sentido de que votar en contra del veto del Ejecutivo en esta materia no implica mantener el texto primitivo, sino volver al Código Civil. De manera que el argumento de que se aplicará una fórmula...

El señor PRAT.- El Código Civil pone cuotas.

El señor BITAR.- ...como la inicial no puede cobrar vigencia, cuestión que quiero despejar.

Voto a favor de la observación del Ejecutivo.

El señor COOPER.- Señor Presidente, considero mucho más sencillo el procedimiento aprobado por el Congreso, el cual se asemeja mucho a lo que ocurre en el caso de las organizaciones gremiales, es ágil y no entraba para nada la organización del tipo de asociaciones en análisis. Por consiguiente, me pronuncio en contra.

La señora FELIÚ.- Señor Presidente, me parece que en esta parte debe ser

DISCUSIÓN SALA

rechazado el veto. Tal como se ha hecho presente, no existe razón alguna para exigir un cierto número de participantes respecto de esta clase de persona jurídica de derecho privado.

Incluso más, abrigo dudas acerca de la constitucionalidad de una traba de esa índole. ¿Qué pasa si concurren 49 personas? ¿Por qué éstas carecen del derecho constitucional de asociarse para cumplir con la noble finalidad de la defensa del consumidor? Creo que el aspecto a que me refiero es contrario a la Carta, lo que cabe relacionar con lo ya resuelto sobre las juntas de vecinos. ¿Por qué se puede fijar un número limitativo para el efecto mencionado?

En seguida, respecto de la forma de constituirse, deseo consignar que en el primer informe del proyecto se lee que el Ejecutivo formuló una indicación --ésta no revestía carácter formal, por ser el primer informe, pero el Ejecutivo en ese momento se hallaba representado en la Comisión, según el propio texto, por las mismas personas hoy presentes en la Sala: el señor Director del SERNAC y el señor Asesor Jurídico del Ministerio de Economía-- en los siguientes términos:

"Las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos que por esta ley se regulan, deberán constituirse en conformidad al Libro I, Título XXXIII, del Código Civil para obtener personalidad jurídica.

"Tales organizaciones sólo podrán ejercer las siguientes funciones:"...

Lo anterior fue lo propuesto por el Ejecutivo en el primer informe. Después --reitero lo que señalé hace un instante--, se realizó un cambio en la Comisión, para determinar un procedimiento más ágil. Pero lo que se planteó es lo que expongo.

Formulo cuestión de constitucionalidad, señor Presidente, en lo concerniente a que el derecho a conformar una asociación de consumidores sea limitado por la vía de fijar una cantidad de 50 personas para ese efecto.

Voto en contra de la observación.

El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, hace un tiempo presentamos con usted, cuando Su Señoría aún no era Presidente del Senado, un proyecto precisamente para facilitar la constitución de personas jurídicas de derecho privado. Dicho texto apuntó a modificar las normas del Código Civil, con el objeto de establecer un sistema muy expedito, muy simple, parecido al de las organizaciones gremiales, al de las organizaciones sindicales, en lo relativo a adquirir la personalidad jurídica por el solo hecho del depósito del instrumento pertinente en la Intendencia regional.

No se observa por qué la entidad que ahora se crea, con la cual se pretende favorecer a los consumidores, no se rige por disposiciones como las aludidas, acogidas por unanimidad en el Senado y hoy pendientes de la aprobación de la Cámara, que facilitan enormemente el establecimiento de organizaciones sin fines de lucro. Creo que dicha entidad debe contar con todas las posibilidades al respecto, como fue previsto, organizado y aprobado unánimemente por el Senado en su oportunidad.

DISCUSIÓN SALA

Juzgo, por lo tanto, que el consagrar una excepción relativa a organizaciones de consumidores no tiene ningún sentido. Configura un mal precedente el disponer formas especiales para cada tipo de persona jurídica, porque por ese camino simplemente se llega a una especie de anarquía que dificulta mucho el ejercicio de los derechos.

Por otra parte, en cuanto al número de personas que se exige, probablemente es algo pensado en función de las grandes ciudades. ¿Pero qué ocurre en poblaciones pequeñas, en lugares donde precisamente la presencia de este tipo de organizaciones puede resultar muy importante para poder enfrentar los problemas de los consumidores? En este último caso, el requisito de 50 personas puede ser muy difícil de alcanzar. Si es contemplado en función de grandes ciudades, es obvio que puede revestir menos significación, pero en esas otras localidades puede atentar contra el derecho básico de organización que asiste a los consumidores, de tal manera que no se observa por qué se establece una cifra tan alta.

¿Y qué sentido tiene limitar la cantidad de entidades, en la medida en que ello dice relación sólo a los lugares más pequeños, pero no a las ciudades grandes, donde el número de 50 personas puede ser reunido, evidentemente, con mucha facilidad y muchas veces?

Por lo tanto, opino que esa exigencia no debiera regir para el caso que nos ocupa, si realmente se quiere que los consumidores puedan disponer, en forma fácil y expedita, de organizaciones que les permitan defender sus derechos. En consecuencia, me pronunciaré por el rechazo, para que en definitiva no existan estas limitaciones al ejercicio del derecho de asociación.

Voto en contra.

El señor HAMILTON.- Señor Presidente, se discute la cantidad de personas que deben formar una de las entidades de que se trata. Naturalmente, siempre será algo arbitrario, pero la cifra de 50 parece ser razonable y representativa.

Un señor Senador expresó que se podía formar un equipo de fútbol con siete personas. Está equivocado. Para jugar, en todo caso, no basta ni siquiera con once, pues se requieren 22 jugadores.

A mi juicio, la cuestión en análisis es discutible y arbitraria. Pero, mientras más alta sea la cifra, más representativa será la entidad.

Me pronuncio a favor.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, quisiera formular algunos comentarios respecto de las prevenciones de inconstitucionalidad relativas al proyecto.

En primer lugar, deseo dejar establecido que la Carta consagra el derecho de asociarse sin permiso previo, pero establece que para gozar de personalidad jurídica las asociaciones deberán constituirse en conformidad a la ley. Cabe precisar, entonces, que el derecho constitucional a asociarse admite la regulación por parte de la ley, que es precisamente la esfera jurídica en la cual nos estamos desarrollando.

¿Por qué se plantea...?

DISCUSIÓN SALA

El señor DÍEZ (Presidente).- Ello no se refiere al derecho a asociarse, señor Senador, sino al derecho a personalidad jurídica.

El señor HORMAZÁBAL.- Perdón. Su acotación es correcta, señor Presidente.

Desde la perspectiva indicada, cuando se trata del otorgamiento de personalidad jurídica a estas entidades, surge, precisamente, lo relativo a la conformidad con la norma legal. En ese plano nos encontramos hoy.

¿Es la ley en proyecto arbitraria en la fijación del número? Cada vez que se considera ese aspecto, se suscita la cuestión de por qué una cifra y no otra. ¿Pero ésta es la primera vez que se plantea el tema? Quisiera recordar a mis estimados colegas que el artículo 1º transitorio de la ley N° 18.603, Orgánica Constitucional de los Partidos Políticos, dispuso que el número mínimo de inscritos en los registros electorales que debía afiliarse a una de esas colectividades ascendía, en la Primera Región, a 800 ciudadanos; en la Cuarta Región, a mil 200; en la Región Metropolitana, a 13 mil, por ejemplo. Es decir, ese cuerpo legal, dictado en una época en que no existían Gobiernos democráticos, estableció que el ejercicio de la asociación debía cumplir con un determinado requisito numérico.

Ahora, ¿qué ha pasado en otras disposiciones legales, aprobadas en los períodos democráticos? Cabe recordar que la ley N° 19.069 estableció normas sobre organizaciones sindicales y negociación colectiva, con relación a lo cual el inciso primero del artículo 227 del Código del Trabajo expresa que, "Para constituir un sindicato en una empresa que tenga más de cincuenta trabajadores, se requerirá de un mínimo de veinticinco", etcétera. ¿Qué agrega el inciso siguiente? Que "Si tiene cincuenta o menos trabajadores podrán constituir sindicato ocho de ellos siempre que representen más del cincuenta por ciento del total". ¿Qué expresa el artículo 228? Que, "Para constituir un sindicato interempresa, de trabajadores eventuales o transitorios, o de trabajadores independientes, se requiere del concurso de un mínimo de veinticinco trabajadores."

¿Qué deseo expresar con los dos ejemplos que he mencionado para fundamentar mi tesis? Que se trata de dar a las asociaciones de consumidores las mayores posibilidades de organización, pero, al mismo tiempo, de que ellas reúnan determinados requisitos. Puede que en comunas pequeñas sea difícil juntar el número de integrantes necesarios para constituir las. A lo mejor, ello recoge las observaciones de los comerciantes para que el derecho que estamos consagrando en la ley no sea utilizado para realizar prácticas desleales que afecten la legítima actividad empresarial desarrollada en ese ámbito.

Sin lugar a dudas, la creación del legislador no es perfecta, pero --en mi opinión-- las observaciones del Presidente de la República son constitucionales; asimismo, otorgan la posibilidad de regulación en este campo; y, como he demostrado con los ejemplos precitados, tanto la legislación sobre partidos políticos, dictada en el período no democrático, como la aprobada por el Senado durante la vigencia de la democracia respecto de otras entidades, aceptan el establecimiento de determinados quórum para

DISCUSIÓN SALA

constituir determinadas organizaciones, en este caso de defensa de los consumidores.

Por las razones indicadas, porque los vetos del Ejecutivo son constitucionales y oportunos para dar seriedad al tratamiento de la función de los usuarios --que es requisito indispensable en las sociedades democráticas-- considero que el Senado debe acogerlos.

Voto afirmativamente.

El señor HORVATH.- Me pronuncio por la versión del Senado, que es consistente con el Código Civil. En consecuencia, voto en contra.

El señor ERRÁZURIZ.- Señor Presidente, estimo que don Andrés Bello --papá de mi tatarabuelo-- era lo suficientemente capaz como para creer que el Código Civil es mejor que la observación propuesta. Por ello, voto que no.

El señor LAGOS (Prosecretario).- ¿Algún señor Senador no ha emitido su voto?

El señor DÍEZ (Presidente).- Terminada la votación.

--Se rechaza la observación (18 votos por la negativa, 16 por la afirmativa y 3 pareos).

Votaron por la negativa los señores Cantuarias, Cooper, Díez, Errázuriz, Feliú, Fernández, Horvath, Lagos, Larraín, Larre, Letelier, Martin, Mc-Intyre, Piñera, Prat, Ríos, Siebert y Sinclair.

Votaron por la afirmativa los señores Bitar, Calderón, Carrera, Díaz, Frei (don Arturo), Frei (doña Carmen), Hamilton, Hormazábal, Lavandero, Matta, Muñoz Barra, Núñez, Ominami, Ruiz (don José), Sule y Zaldívar (don Adolfo).

No votaron, por estar pareados, los señores Alessandri, Páez y Zaldívar (don Andrés).

--Por no reunirse el quórum requerido, se acuerda no insistir.

El señor HORMAZÁBAL.- Señor Presidente, deseo discutir un asunto de procedimiento. Tal como explicó el señor Ministro, el hecho de rechazar el veto, implica dejar vigentes las disposiciones del Código Civil. Ocurre que algunos señores Senadores que votaron por el rechazo del veto, afirmaron que preferían la proposición del Congreso, que no corresponde a la normativa del Código Civil, sino a la aprobada en la primera etapa de tramitación del proyecto. Por lo tanto, podría mantenerse la propuesta hecha en su momento por el Congreso, porque es más útil que remitirse a las disposiciones del Código Civil.

Como la Cámara de Diputados aprobó los vetos, me gustaría que la Mesa reflexionara sobre el camino a seguir, que podría ser el siguiente: ver la posibilidad de insistir, siempre que esto fuera compatible con lo resuelto por la Cámara Baja. Me inclinaría por la insistencia antes que mantener las normas del Código Civil, ya que, respetando mucho a don Andrés Bello, prefiero preceptos más modernos en materia de consumidores.

El señor PRAT.- Pido la palabra, señor Presidente.

El señor DÍEZ (Presidente).- El sistema legal y reglamentario no permite acoger ninguna de las sugerencias de Su Señoría. A la Mesa le corresponde poner en votación los vetos en la forma indicada por la Ley Orgánica

DISCUSIÓN SALA

Constitucional del Congreso Nacional. Si el Senado no insiste, no hay ley sobre la materia.

El señor ERRÁZURIZ.- El Reglamento tampoco le permite considerar anticuado a don Andrés Bello.

El señor PRAT.- En todo caso, la solución está a la mano, cual es, agilizar la aprobación en la Sala de la Cámara --ya lo hizo la Comisión respectiva-- de la norma que modifica el Título XXXIII del Libro Primero.

El señor HORMAZÁBAL.- En ese caso, señor Presidente, retiro la petición y solicito que se anulen los votos de los señores Senadores que prefirieron la proposición del Congreso, porque votaron sin causa.

El señor DÍEZ (Presidente).- La Secretaría contabiliza muy bien los votos afirmativos y los negativos. Además, en la Versión Taquigráfica ha quedado constancia del fundamento de cada voto.

--Con la misma votación anterior, se rechazan las demás observaciones y, por no reunirse el quórum respectivo, el Senado no insiste.

OFICIO APROBACIÓN OBSERVACIONES

5.8. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen.

Oficio de aprobación de las observaciones del Ejecutivo. Fecha 07 de enero, de 1997. Cuenta en Sesión 40, Legislatura 334. Cámara de Diputados.

N° 10.604

Valparaíso, 7 de enero de 1997.

Tengo a honra comunicar a V.E. que el Senado ha dado su aprobación a las observaciones formuladas por S.E. el Presidente de la República al proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores, con excepción de la N° 9, que ha rechazado, y de las siguientes que ha rechazado, pero en las cuales no ha insistido: N°s 2; 3; 4, letras a), b) y c); 5; 6; 7, letras a), b) y c); y 8.

Lo que comunico a V.E. en respuesta a su oficio N° 1.329, de 3 de diciembre de 1996.

Devuelvo los antecedentes respectivos.

SERGIO DIEZ URZUA
Presidente del Senado

JOSÉ LUIS LAGOS LÓPEZ
Secretario del Senado
Subrogante

A S.E. el
Presidente de la H. Cámara de Diputados

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

6. Trámite Tribunal Constitucional.

6.1. Oficio de Cámara de Origen a Tribunal Constitucional

Oficio para control de Constitucionalidad. Fecha de enero, 1997.

A S. E. EL
PRESIDENTE DEL
EXCMO. TRIBUNAL
CONSTITUCIONAL

Oficio N° 1356

VALPARAISO, 16 de enero de 1997

Tengo a honra transcribir a V.E. el proyecto relativo a los derechos de los consumidores.

PROYECTO DE LEY:

"Título I

Ámbito de aplicación y definiciones básicas

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2º.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean.

Título II

Disposiciones generales

Párrafo 1º

Los derechos y deberes del consumidor

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 4º.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Párrafo 2º

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 5º.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 6º.- Todos aquellos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 7º.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

Artículo 8º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.

Artículo 9º.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Artículo 10.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra.

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena.

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55.

Artículo 11.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

Párrafo 3º

Obligaciones del proveedor

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Párrafo 4º

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Párrafo 5º

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 22.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 27.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo 1º
Información y publicidad.

Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;

e) Las condiciones en que opera la garantía, y

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 30.- Los proveedores debe-rán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

Artículo 32.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 34.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.

Párrafo 2º

Promociones y ofertas

Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Artículo 36.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

Párrafo 3º

Del crédito al consumidor

Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;

c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y

e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 39.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6º de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8º de la misma ley.

Párrafo 4º

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 40.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Artículo 41.- El prestador de un servicio,

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 42.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Párrafo 5º

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 47.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 44, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 48.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

TITULO IV

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley

Artículo 50.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

El empleo de presiones o arbitrios ilegítimos en la cobranza extrajudicial de deudas de consumo y los cobros indebidos que de ella se originen serán conocidos conforme a las disposiciones de este artículo y sancionados con multa que, según la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados, podrá el juez fijar entre un veinticinco y un cien por ciento del capital adeudado, sin perjuicio de la obligación de restituir lo que se hubiere cobrado en exceso al consumidor con respecto a lo informado de acuerdo a la letra e) del artículo 37 y de la pena aplicable al eventual delito que se configure.

Artículo 51.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda.

Artículo 52.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 53.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia.

Artículo 54.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 55.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

Artículo 56.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N°18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TITULO V

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 60.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor ;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

Título final

Artículo 61.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones transitorias

Artículo 1º.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de sus artículos 5º y 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.".

El proyecto de ley antes transcrito fue comunicado a S.E. el Presidente de la República, quien por oficio N° 024-334, de 8 de

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

octubre de 1996, resolvió hacer uso de la facultad que le confiere el inciso primero del artículo 70 de la Carta Fundamental formulando diversas observaciones al proyecto, entre otras, la recaída en la sustitución del inciso tercero del artículo 50, la que fue aprobada por el Congreso Nacional.

De conformidad con lo estatuido en el inciso tercero del artículo 82 de la Constitución Política de la República, informo a V.E. que el proyecto quedó totalmente tramitado por el Congreso Nacional, en el día de hoy.

En virtud de lo dispuesto en el N° 1° del artículo 82 de la Constitución Política de la República corresponde a ese Excmo. Tribunal ejercer el control de constitucionalidad respecto de los incisos primero y segundo del artículo 50 del proyecto.

Para los fines a que haya lugar, me permito poner en conocimiento de V.E. lo siguiente:

El H. Senado, en segundo trámite constitucional, incorporó las citadas disposiciones, aprobándolas en general, con el voto favorable de 30 señores Senadores de un total de 46 en ejercicio y en particular, con el voto conforme de 27 señores Senadores de un total de 46 en ejercicio.

La Cámara de Diputados, en tercer trámite constitucional, aprobó el artículo 50 propuesto por los más de 69 señores Diputados, de un total de 119 en ejercicio.

En conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 74 de la Carta Fundamental, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, esta Corporación envió el proyecto a la Excma. Corte, quien lo informó favorablemente.

Me permito adjuntar a ese Excmo. Tribunal:

- Mensaje de S.E. el Presidente de la República.
- Informe de la Excma. Corte Suprema al respecto.

Finalmente, me permito informar a V.E. que no se

OFICIO A TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

acompañan las actas respectivas por no haberse suscitado cuestión de constitucionalidad.

Dios guarde a V.E.

GUTENBERG MARTINEZ OCAMICA
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

6.2. Oficio de Tribunal Constitucional a Cámara de Origen.

Oficio de Tribunal Constitucional, remite sentencia solicitada. Fecha 27 de enero, 1997. Cuenta en Sesión 47, Legislatura 334.

ROL N° 251

PROYECTO DE LEY RELATIVO A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Santiago, veintisiete de enero de mil novecientos noventa y siete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º. Que, por oficio N° 1.356, de 16 de enero de 1997, la Honorable Cámara de Diputados ha enviado el proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, relativo a los derechos de los consumidores, con el propósito de que este Tribunal, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 82, N° 1º, de la Constitución Política de la República, ejerza el control de constitucionalidad respecto de las disposiciones contempladas en los incisos primero y segundo del artículo 50 de dicho proyecto;

2º. Que, el artículo 82, N° 1º, de la Constitución Política establece que es atribución de este Tribunal: "Ejercer el control de la constitucionalidad de las leyes orgánicas constitucionales antes de su promulgación y de las leyes que interpreten algún precepto de la Constitución";

3º. Que, el artículo 74 de la Carta Fundamental establece:

"Artículo 74.- Una ley orgánica constitucional determinará la organización y atribuciones de los tribunales que fueren necesarios para la pronta y cumplida administración de justicia en todo el territorio de la República. La misma ley señalará las calidades que respectivamente deban tener los jueces y el número de años que deban haber ejercido la profesión de abogado las personas que fueren nombradas ministros de Corte o jueces letrados.

"La ley orgánica constitucional relativa a la organización y atribuciones de los tribunales sólo podrá ser modificada oyendo previamente a la Corte Suprema.";

4º. Que, las disposiciones sometidas a control, establecen:

"Artículo 50.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

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.”;

5°. Que, de acuerdo al considerando 2º de esta sentencia, corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre las normas del proyecto remitido que estén comprendidas dentro de las materias que el constituyente ha reservado a una ley orgánica constitucional;

6°. Que, las disposiciones contenidas en el inciso primero del artículo 50 del proyecto sometido a control, son propias de la ley orgánica constitucional indicada en el artículo 74 de la Constitución Política de la República;

7°. Que, las normas a que hace referencia el considerando anterior no contienen preceptos contrarios a la Constitución Política de la República y son, en consecuencia, constitucionales;

8°. Que, las disposiciones contenidas en el inciso segundo del artículo 50 del proyecto remitido, no son propias de ley orgánica constitucional, según se desprende de la interpretación que deriva de su texto, de la naturaleza de las leyes orgánicas constitucionales dentro de nuestra normativa jurídica y del espíritu del constituyente al incorporarlas a nuestra Carta Fundamental;

9°. Que, no obstante que la Cámara de origen ha sometido a control como materia propia de ley orgánica constitucional, en conformidad al artículo 82, N° 1º, de la Constitución Política, sólo los incisos primero y segundo del artículo 50 del proyecto remitido, este Tribunal debe reiterar lo que ha manifestado en oportunidades anteriores en el sentido de que para cumplir a cabalidad la función de control de constitucionalidad que la Carta Fundamental le confiere, debe ejercerla sobre todos los incisos de dicho artículo 50 y no sobre algunos de ellos, pues constituyen un solo todo orgánico y sistemático que es jurídicamente difícil de separar para determinar su real sentido y alcance;

10°. Que, de acuerdo al Oficio N° 1.362, de la Cámara de Diputados de 21 de enero de 1997, acompañado a los autos, el inciso tercero del artículo 50, no fue aprobado en sus diversos trámites constitucionales por los cuatro séptimos de los Diputados y Senadores en ejercicio, quórum que exige el artículo 63 de la Constitución Política, para las normas propias de una ley orgánica constitucional. Tampoco, respecto de esta disposición, se solicitó el parecer de la Corte Suprema, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74, inciso segundo, de la Carta Fundamental. No cumpliéndose así con dichos requisitos, las normas que contiene adolecen de inconstitucionalidad de forma, debiendo así declararlo este Tribunal;

11°. Que, consta de autos que respecto del inciso primero del artículo 50, se ha oído previamente a la Corte Suprema, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 74 de la Carta Fundamental;

12°. Que, consta asimismo de autos, que las disposiciones sometidas a control de constitucionalidad han sido aprobadas en ambas Cámaras del Congreso Nacional con las mayorías requeridas por el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución Política, y que sobre ellas no se ha suscitado cuestión de constitucionalidad.

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Y, VISTO, lo dispuesto en los artículos 63, 74 y 82, N° 1º, de la Constitución Política de la República, y lo prescrito en los artículos 34 al 37 de la Ley N° 17.997, de 1981, Orgánica Constitucional de este Tribunal,

SE DECLARA:

1. Que las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 del proyecto de ley en examen, son inconstitucionales y deben eliminarse de dicho texto.
2. Que las disposiciones contempladas en el inciso primero del artículo 50 del proyecto remitido, son constitucionales.
3. Que el Tribunal no se pronuncia sobre las disposiciones contenidas en el inciso segundo del artículo 50 del proyecto remitido, por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Se deja constancia que el Tribunal estuvo por entrar a conocer de las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 del proyecto remitido, con el voto en contra de los Ministros señores Marcos Aburto Ochoa y Juan Colombo Campbell por considerarlas normas propias de ley común.

El Ministro señor Ricardo García Rodríguez concurre al fallo con la prevención de que, a su juicio y de conformidad con las razones por él invocadas en ocasiones anteriores y en especial en las que hizo constar en las causas Roles N°s. 88 y 92, el Tribunal debiera así también en estos autos haber ejercido el control de constitucionalidad respecto de otras normas del proyecto que se le ha enviado, aun cuando ellas no hayan sido señaladas en el oficio de la Honorable Cámara de Diputados, todo ello según lo dispuesto en el artículo 82, N° 1º, de la Constitución Política de la República, agregando el previniente que por estas consideraciones debe el Tribunal examinar también las disposiciones de los artículos 6º, 16 -letra f)-, 24, 31, 34, 35, 41, 47 y 49, por contemplar normas relativas a la ley orgánica constitucional a que se refiere el artículo 74 de la Carta Fundamental.

Devuélvase el proyecto a la H. Cámara de Diputados, rubricado en cada una de sus hojas por el Secretario del Tribunal, oficiándose.

Regístrese, déjese fotocopia del proyecto y archívese.

Rol N° 251.-

Se certifica que la Ministro señora Luz Bulnes Aldunate concurrió a la vista de la causa y al acuerdo del fallo, pero no firma por encontrarse ausente.

Pronunciada por el Excmo. Tribunal Constitucional, integrado por su Presidente don Manuel Jiménez Bulnes, y los Ministros señor Marcos Aburto Ochoa, señora Luz Bulnes Aldunate, señores Ricardo García Rodríguez, Osvaldo Faúndez Vallejos, Servando Jordán López y Juan Colombo Campbell.

Autoriza el Secretario del Tribunal Constitucional, don Rafael Larrain Cruz.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

7. Trámite Finalización. Cámara de Diputados

7.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

Oficio de Ley a S.E. el Presidente de la República, remite proyecto aprobado por el Congreso Nacional., fecha 31 de enero, 1997.

Oficio N°1.366

VALPARAISO,31 de Enero de 1997
A S. E. EL
PRESIDENTE
DE LA
REPUBLICA

Tengo a honra poner en conocimiento de V.E. que la Cámara de Diputados ha dado su aprobación a las observaciones que formulara al proyecto relativo a los derechos de los consumidores. Por su parte, el H. Senado aprobó las números 1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17. Rechazó la N° 9, y desechó las numeros 2; 3; 4, letras a), b) y c); 5; 6; 7, letras a), b) y c) y 8, respecto de las cuales no insistió en el texto aprobado por el Congreso Nacional.

Esta Corporación, por oficio N° 1356, de 16 de enero del año en curso, envió al Excmo. Tribunal Constitucional el respectivo proyecto de ley, en atención a que el artículo 50 contiene normas de carácter orgánico constitucional.

En virtud de lo anterior, el Excmo. Tribunal Constitucional, por oficio N°1.252 de 28 de enero de 1997, recibido en esta Corporación en el día de hoy, ha remitido la sentencia recaída en la materia, en la cual declara que el inciso tercero del citado artículo 50, es inconstitucional y debe eliminarse de su texto.

En consecuencia, y habiéndose dado cumplimiento al control de constitucionalidad establecido en el artículo 82, N° 1º, de la Constitución Política de la República, corresponde a V.E. promulgar el siguiente

PROYECTO DE LEY :

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

"Título I**Ambito de aplicación y definiciones básicas**

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2º.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean.

Título II

Disposiciones generales

Párrafo 1º

Los derechos y deberes del consumidor

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 4º.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Párrafo 2º

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 5º.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 6º.- Todos aquellos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario.

Artículo 7º.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

Artículo 8º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.

Artículo 9º.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Artículo 10.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra.

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena.

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 11.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

Párrafo 3º

Obligaciones del proveedor

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Párrafo 4º

Normas de equidad en las estipulaciones
y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello, de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Párrafo 5º

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto ley N°

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 22.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 27.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

Párrafo 1º
Información y publicidad.

Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;

e) Las condiciones en que opera la garantía, y

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 30.- Los proveedores debe-rán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

Artículo 32.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 34.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.

Párrafo 2º

Promociones y ofertas

Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Artículo 36.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Párrafo 3º

Del crédito al consumidor

Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar;
- d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y
- e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 39.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6º de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8º de la misma ley.

Párrafo 4º

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 40.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 42.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Párrafo 5º

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 47.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 44, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 48.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

TITULO IV

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley

Artículo 50.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Artículo 51.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda.

Artículo 52.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 53.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá fallar la causa dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia.

Artículo 54.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 55.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

Artículo 56.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N°18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

TITULO V

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 Unidades Tributarias Mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 60.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorpóras, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor ;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

Título final

Artículo 61.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones transitorias

Artículo 1º.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2º.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de sus artículos 5º y 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.".

Acompaño a V.E. copia de la referida sentencia.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Dios guarde a V.E.

GUTENBERG MARTINEZ OCAMICA
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

8. Publicación de Ley en Diario Oficial

8.1. Ley N° 19.496

Diario Oficial, fecha 07 de marzo, 1997.

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma : LEY-19496
Fecha de Publicación : 07.03.1997
Fecha de Promulgación : 07.02.1997
Organismo : MINISTERIO DE ECONOMIA,
FOMENTO Y RECONSTRUCCION

ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado
su aprobación al siguiente

P r o y e c t o d e l e y:

"T I T U L O I

Ambito de aplicación y definiciones básicas

Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar
las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer
las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el
procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores: las personas naturales o jurídicas
que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,
adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales,
bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de
carácter público o privado, que habitualmente desarrollen
actividades de producción, fabricación, importación,
construcción, distribución o comercialización de bienes o de
prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre
precio o tarifa.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2°.- Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas de la presente ley a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas y a aquéllos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.

Las normas de esta 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 en las materias que estas últimas no prevean.

T I T U L O II

Disposiciones generales

Párrafo 1°

Los derechos y deberes del consumidor

Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 4°.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Párrafo 2°

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 5°.- La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se regirán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Artículo 6°.- Todos aquellos a quienes los estatutos de la organización irrogaren lesión o perjuicio, podrán ocurrir ante el juez de letras del domicilio de ésta, a objeto de que ordene su corrección, sin menoscabo de las demás acciones que les franquea la ley. El proceso se sustanciará de conformidad a las reglas del juicio sumario.

Artículo 7°.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden disolverse por sí mismas, previa comunicación de la escritura pública de disolución a la autoridad que registró su existencia.

Además, pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la Ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

Artículo 8°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.

Artículo 9°.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

- a) Desarrollar actividades lucrativas;
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;
- d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni
- e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Artículo 10.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

- a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra;
- b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena;
- c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55.

Artículo 11.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

Párrafo 3°

Obligaciones del proveedor

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Párrafo 4°

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Párrafo 5°

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 22.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

corresponda.

Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.

Artículo 27.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

T I T U L O III

Disposiciones especiales

Párrafo 1°

Información y publicidad

Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;

b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes;

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

e) Las condiciones en que opera la garantía, y

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

Artículo 32.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación,

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

Artículo 34.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.

Párrafo 2°

Promociones y ofertas

Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Artículo 36.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Párrafo 3°

Del crédito al consumidor

Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, la que deberá quedar señalada en forma explícita;

c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad, y

e) El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 39.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.

Párrafo 4°

Normas especiales en materia de prestación

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

de servicios

Artículo 40.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.

Artículo 42.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Párrafo 5°

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

Artículo 44.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 47.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 44, la peligrosidad de un

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 48.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

T I T U L O IV

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley

Artículo 50.- Será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que los consumidores que consideren lesionados sus derechos puedan reclamar de ello ante el Servicio Nacional del Consumidor, quien dará 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.

Artículo 51.- La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado.

Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado.

Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda.

Artículo 52.- Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.

Artículo 53.- Rendida la prueba o practicadas las medidas para mejor resolver que se decreten, el juez deberá

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

fallar la causa dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se haya notificado por el estado diario la resolución que cite a las partes a oír sentencia.

Artículo 54.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Artículo 55.- Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

Artículo 56.- En lo no previsto en este Título, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local.

T I T U L O V

Del Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 60.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.

T i t u l o f i n a l

Artículo 61.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones transitorias

Artículo 1°.- La presente ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2°.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de sus artículos 5° y 13, así como toda otra disposición

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.".

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1 del Artículo 82 de la Constitución Política de la República, y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1 del Artículo 82 de la Constitución Política de la República, y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 7 de febrero de 1997.- EDUARDO FREI RUIZ-TAGLE, Presidente de la República.- Oscar Landerretche Gacitúa, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción Subrogante.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Oscar Landerretche Gacitúa, Subsecretario de Economía.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley relativo a los derechos de los consumidores

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de las disposiciones contempladas en los incisos primero y segundo del artículo 50 de dicho proyecto, y que por sentencia de 27 de enero de 1997, declaró:

1. Que las disposiciones del inciso tercero del artículo 50 del proyecto de ley en examen, son inconstitucionales y deben eliminarse de dicho texto.
2. Que las disposiciones contempladas en el inciso primero del artículo 50 del proyecto remitido, son constitucionales.
3. Que el Tribunal no se pronuncia sobre las disposiciones contenidas en el inciso segundo del

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

artículo 50 del proyecto remitido, por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Santiago, enero 28 de 1997.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.