

Informe Financiero
Indicaciones al Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Boletín N° 9369-03

I. Antecedentes.

Se incluyen un conjunto de indicaciones cuyos aspectos principales se resumen en lo siguiente:

1. Conciliación Obligatoria: el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) deberá poner en conocimiento del proveedor la denuncia del consumidor, entregándole un plazo acotado para que ofrezca alternativas de solución. Si al consumidor le satisfacen las soluciones, el acuerdo, una vez cumplido íntegramente, extinguirá la responsabilidad civil y convencional del proveedor.
En caso que no se genere acuerdo, el SERNAC convocará a una audiencia obligatoria de conciliación con comparecencia personal del consumidor y proveedor. De no prosperar esta instancia, y el consumidor insista en su denuncia, se comenzará la instrucción de un procedimiento sancionatorio por SERNAC.
2. Competencia de los Juzgados de Policía Local (JPL) para conocer de las acciones indemnizatorias y de las reclamaciones en contra de las resoluciones del SERNAC. Se propone adicionalmente un nuevo procedimiento especial, concentrado, de rápida tramitación y permita asegurar el derecho a defensa de los proveedores.
3. El SERNAC tendrá la facultad de sancionar a los proveedores infractores a la Ley en los casos que establece el presente proyecto de ley.
4. Se suprime el recurso jerárquico ante el Director Nacional en contra de las resoluciones del Director Regional, haciendo más expedito el procedimiento sancionatorio.
5. El ingreso a inmuebles con auxilio de la fuerza pública sólo podrá ser solicitado por SERNAC en caso de que el proveedor se oponga a la fiscalización en materias de seguridad del consumo, y siempre con informe al Juzgado de Policía Local.
6. En la mediación colectiva se establece que existirán mecanismos de información para que los consumidores puedan ejercer adecuadamente sus derechos y decidir si acceden o no al acuerdo alcanzado en la mediación.
7. A partir del momento en que una Asociación de Consumidores presente una demanda colectiva, el SERNAC no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva, de tal forma de generar un límite temporal al inicio de las mediaciones colectivas.

8. Se incorpora una preferencia especial para la vista de la causa y fallo de los recursos que se promuevan frente a sentencias dictadas en los juicios colectivos.
9. Se señala expresamente en la Ley que las acciones civiles prescriben en conformidad a las reglas generales del Código Civil y de las leyes especiales, y que el efecto de la intervención administrativa del SERNAC sobre la prescripción sea la suspensión de la misma. Asimismo, se permitirá a las Asociaciones de Consumidores la celebración de contratos con sus miembros fundadores, directores o socios, no obstante, no podrán constituirse u operar con la principal finalidad de redistribuir sus fondos en favor de dichas personas.
10. Se propone que las facultades de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa corresponden exclusivamente al Director Nacional.
11. Respecto de la división de funciones del SERNAC, se propone establecer un sistema en que los funcionarios que estén a cargo de realizar labores de fiscalización, no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios, en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.
Asimismo, las funciones de fiscalizar, instruir procedimientos sancionatorios, sancionar y las de interpretación administrativa de la normativa y dictación de normas e instrucciones generales, mediación colectiva, y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí.
12. Se propone limitar la responsabilidad solidaria de los representantes de los proveedores solo a los casos en que tales representantes intervengan personalmente en la infracción.

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Para cumplir con las nuevas funciones de las indicaciones al proyecto de Ley señaladas, se estima un mayor gasto fiscal al informado en IF N° 49 por \$ 2.828.069 miles en régimen (a partir del cuarto año de aplicación).

Este mayor gasto se asocia a la nueva función de conciliación obligatoria como mecanismo de solución de conflictos, y la división de funciones para asegurar la imparcialidad e independencia en el ejercicio de las funciones del SERNAC:

Miles de \$ de 2014

Concepto de gasto	1° año aplicación	2° año aplicación	3° año aplicación	4° año y en régimen
Gastos en Personal	0	289.167	1.301.332	2.828.069
Bienes y Servicios de Consumo	0	99.456	9.472	0
Inversiones	0	14.385	1.370	0
Total Gasto	0	403.008	1.312.174	2.828.069

Respecto de los mayores gastos en personal, se estima la incorporación de una dotación adicional de 96 funcionarios, de los cuales 80 serán necesarios para el trabajo de conciliación en 98 comunas del país, cuyos grados en la escala de remuneraciones va entre el 8° al 14°. Dichas comunas agrupan el 90% del estimado de conciliación. Las Direcciones Regionales y Provinciales atenderán conciliaciones de sus comunas respectivas, abarcando con ello otras 25 comunas adicionales, dónde el personal necesario es cubierto en el IF N° 49.

Para la división de funciones, se incorporarán 16 nuevos funcionarios, cuyos grados en la escala de remuneraciones estarán entre los grados 3° y 12°.

Finalmente, el mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, y en los años siguientes se incluirán los recursos necesarios en el presupuesto de la Institución.



Sergio Granados Aguilar
Director de Presupuestos



Visación Subdirección de Presupuestos



SUB DIRECTOR

