



Informe Financiero

Proyecto de Ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.

Mensaje N°159-371

I. Antecedentes

El proyecto de ley modifica la ley N°19.496 en el siguiente sentido:

- a. Se crea un proceso sancionatorio a cargo del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), destinado a recibir denuncias para que dicho servicio ordene el cese de las conductas infractoras, imponga las multas contempladas en la ley, ordene la restitución de los cobros indebidos, y ordene las medidas que tengan por objetivo prevenir la reiteración de la infracción.
Para llevar a cabo esta función, se crea una subdirección especializada y centralizada del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.
- b. Se faculta a las personas consumidoras a realizar reclamos ante el SERNAC, el cual el servicio pondrá en conocimiento a la empresa, la que podrá acoger el reclamo y proponer una solución. En caso de aceptar la propuesta, se dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan.
- c. Se refuerzan las facultades de mediación de las Asociaciones de Consumidores.
- d. Se reconoce la existencia de interés general de las personas consumidoras, mediante el ejercicio de sus atribuciones.
- e. Se contemplan otras medidas que buscan fortalecer los derechos de las personas consumidoras en distintos ámbitos, como la obligación de disponer canales de posventa, eliminación del cobro automático de cobranzas y reducción de su monto máximo, limitación de las cláusulas de aceleración de las deudas, y obligación de las empresas de mantener canales de modificación o término de contratos, entre otras materias.



II. Efecto del Proyecto de Ley sobre el Presupuesto Fiscal

La implementación del proyecto de ley implicará un mayor gasto fiscal determinado por los siguientes elementos:

- a. La nueva facultad sancionatoria del SERNAC requerirá de la creación de una nueva Subdirección de Procedimiento Sancionatorio en el servicio, y del reforzamiento de la División de Gestión y Desarrollo Institucional y de la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. Para ello, se considera la contratación de 78 nuevos funcionarios, con la gradualidad descrita en la tabla 1.

Tabla 1: Incremento de dotación por año desde publicación

Subdirección	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 (y siguientes)
Subdirección de Procedimiento Sancionatorio	29	46	58	73
División de Gestión y Desarrollo Institucional	2	2	2	2
Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	3	3	3	3
Total	34	51	63	78

El mayor gasto fiscal requerido para el reforzamiento del personal del SERNAC se presenta en la tabla 2.

Tabla 2: Mayor gasto fiscal por incremento de dotación
(miles de \$ de 2023)

Subtítulo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5 (régimen)
Gastos en personal	1.186.740	1.932.540	2.353.569	2.914.995	2.914.995
Bienes y servicios de consumo	79.048	118.572	146.471	181.345	181.345
Adquisición de activos no financieros	39.486	19.743	13.936	17.420	-
Total	1.305.274	2.070.855	2.513.977	3.113.761	3.096.340

- b. Para asegurar la adecuada coordinación entre las atribuciones del servicio, se considera la transformación del Departamento de Interpretación y Análisis

Jurídico en una división dependiente del Director Nacional. Dicha transformación implica un mayor gasto en ajustes de remuneraciones derivadas de dicho cambio, de \$24.530 miles anuales

- c. La implementación de la facultad sancionatoria requerirá del desarrollo de sistemas de soporte para el procedimiento sancionatorio, e integraciones con sistemas actuales del servicio. Para ello se considera la contratación de servicios profesionales por 6 meses, con un costo de \$173.160 miles por una única vez. Adicionalmente, se incluye el arriendo de infraestructura informática para incrementar la capacidad de los sistemas del servicio, lo que implica un mayor gasto permanente de \$217.113 miles anuales.
- d. Por último, se incluye el mayor gasto por habilitación y arriendo de oficinas del personal adicional descrito en el punto a. El mayor gasto que implicará dicha iniciativa se presenta en la tabla 3.

Tabla 3: Mayor gasto fiscal en habilitación de oficinas
(miles de \$ de 2023)

Subtítulo	Año 1	Año 2 (y siguientes)
Bienes y servicios de consumo	212.285	212.285
Adquisición de activos no financieros	70.200	
Total	282.485	212.285

De esta manera, la implementación del proyecto de ley irrogará un mayor gasto fiscal de \$2.002.563 miles durante el primer año desde la publicación de la ley, y de \$3.550.269 miles a partir del cuarto año. La desagregación de este mayor gasto se presenta en la tabla 4.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 198GG

I.F. N°198/04.09.2023

Tabla 4: Mayor gasto fiscal del proyecto de ley
(miles de \$ de 2023)

Subtítulo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5 (régimen)
Gastos en personal	1.211.271	1.957.070	2.378.100	2.939.525	2.939.525
Bienes y servicios de consumo	681.606	547.970	575.869	610.743	610.743
Adquisición de activos no financieros	109.686	19.743	13.936	17.420	-
Total	2.002.563	2.524.783	2.967.905	3.567.689	3.550.269

El mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año presupuestario 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, de la ley de Presupuestos del Sector Público.

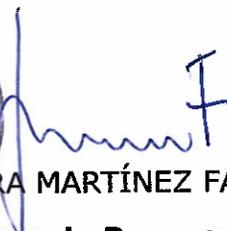
III. Fuentes de Información

- Mensaje de S.E. el Presidente de la República con el que inicia un Proyecto de Ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
- Ley de Presupuestos del Sector Público, año 2023.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 198GG

I.F. N°198/04.09.2023



JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA
Directora de Presupuestos

Visado Subdirección de Presupuestos:



Visado Subdirección de Racionalización y Función Pública:

