



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 312GG

I.F. N°312/29.11.2024
I.F. N°198/04.09.2023

Informe Financiero Complementario

Indicaciones al 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.

Boletín N°16.271-03

I. Antecedentes

Mediante las presentes indicaciones (N°265-372), se modifica el proyecto de ley en los siguientes elementos principales:

- a. Se modifica el procedimiento de reclamo, para facultar al proveedor a solicitar prórroga del plazo para contestar, y precisar el procedimiento de denuncia ante mediaciones frustradas.
- b. Se establece la obligatoriedad de registro ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de los proveedores.
- c. Se modifica el procedimiento de denuncia, para establecer el plazo para denunciar como requisito de admisibilidad y otorgar la posibilidad de presentar antecedentes a quien no lo haya hecho en primera instancia.
- d. Se modifica el procedimiento sancionatorio a cargo del SERNAC, para precisar sus plazos, reglas de notificación, y recursos que se podrán presentar contra las resoluciones del Subdirector de Procedimiento Sancionatorio.
- e. Se crea un nuevo título para regular el procedimiento de mediaciones individuales. En él se reubica la regulación contenida en el proyecto de ley en esta materia, se reconoce a los centros de mediación, se establecen sus principios, ámbito de aplicación, obligaciones, procedimiento que la regirá, inhabilidades y deberes de información. Asimismo, se faculta a las personas naturales para desempeñarse como mediadores.
- f. Se crea un registro de centros de mediación y de asociaciones de consumidores, a cargo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, instituciones que deberán estar inscritas en él para poder realizar la actividad de mediación.
- g. Se refuerzan las facultades del SERNAC en materia de información y educación, celebración de convenios con otras entidades, y denuncia cuando tome conocimiento de hechos que pudieran constituir delito.



- h. Se realizan diversas modificaciones de redacción y referencia para ajustar el texto del proyecto de ley a las modificaciones descritas anteriormente, y aclarar su sentido.

II. Efecto de las indicaciones sobre el Presupuesto Fiscal

Las presentes indicaciones disponen la creación de un registro de centros de mediación y asociaciones de consumidores, a cargo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. La creación de este registro requerirá de la contratación de servicios profesionales para su desarrollo por un plazo de 10 meses desde la entrada en vigencia del proyecto de ley, así como la contratación transitoria de un profesional para gestionar inicialmente las solicitudes para la inscripción. El detalle de este mayor gasto se presenta en la tabla 1.

Tabla 1: Mayor gasto fiscal por implementación de las indicaciones
(miles de \$ de 2024)

Subtítulo	Año 1	Año 2 (y siguientes)
Gastos en personal	30.000	-
Bienes y servicios de consumo	30.000	-
Total	60.000	-

De acuerdo con lo anterior, la implementación de las presentes indicaciones **irrogará un mayor gasto de \$60.000 miles, sólo durante su primer año de vigencia**, adicionales a lo informado en el informe financiero N°198 de 2023.

III. Fuentes de información

- Oficio de S.E. el Presidente de la República, mediante el cual formula indicaciones al 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 2024.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 312GG

I.F. N°312/29.11.2024
I.F. N°198/04.09.2023


JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA
Directora de Presupuestos

Visado Subdirección de Presupuestos:



Visado Subdirección de Racionalización y Función Pública:

