



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

¿EXISTE UN SISTEMA INTEGRADO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES EN CHILE?

Alumnas: Medel Valdivia, Laura
Sánchez Sandoval, Isabel
Profesor guía: Cox Morán, Hugo

Tesis Para Optar Al Grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública y al Título de
Administrador Público

Santiago – 2018

Dedicatoria

A los ciudadanos de Chile... porque son más que consumidores.

Agradecimientos

A nuestros padres y profesores que siempre estimularon el estudio y aporte a la sociedad,

A mi hijo, que justo en nuestro proceso tuvo que tratar de entender que la mamá y la tía
estaban estudiando y trabajando en la tesis,

A la familia y a los grandes amigos que muchas veces tuvieron que entender nuestra
ausencia y cansancio y que siguen ahí presentes y dando energía positiva,

A nuestro profesor guía, que confió en nosotras y nos dio todo su apoyo

Isabel y Laura

Indice

Dedicatoria.....	p. 2
Agradecimientos.....	p.3
Indice.....	p.4
Resumen.....	p.9
Introducción.....	p.10
Capítulo I: Formulación del problema.....	p.12
1. Definición y delimitación del problema.....	p.12
2. Objetivo de la investigación.....	p.12
2.1 Objetivo general.....	p.12
2.2 Objetivos específicos.....	p.12
3. Justificación del estudio.....	p.13
4. Marco teórico.....	p.13
5. Marco metodológico.....	p.17
5.1 Tipo de investigación.....	p.17
5.2 Alcance de la investigación.....	p.17
5.3 Método de la investigación.....	p.17
5.4 Técnicas e instrumentos a utilizar para obtener	

y analizar la información.....	p.17
5.5 Marco legal vigente.....	p.17
Capítulo II: Antecedentes generales.....	p.24
6. Historia del movimiento consumerista	p.24
Capítulo III: Actores institucionales de protección al consumidor.....	p.36
7. Actores institucionales y sus funciones	p.36
7.1 El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):.....	p.36
7.2 El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) y la Fiscalía Nacional Económica (FNE).....	p.37
7.3 Las Superintendencias.....	p.37
7.4. Las Asociaciones de Consumidores (ADCs).....	p.37
7.5 Convenios existentes entre Instituciones relacionadas con los consumidores y el SERNAC.....	p.39
Tabla N°1 Instituciones que interactúan con SERNAC.....	p.40
Tabla N°2 Convenio de SERNAC con FNE.....	p.41
Tabla N°3 Convenio de SERNAC con SBIF.....	p.42
Tabla N°4 Convenio SERNAC con SVS.....	p.43
Tabla N°5 Convenio SERNAC y SEC.....	p.45

Tabla N°6 Convenio SERNAC con SIR.....	p.46
Tabla N°7 Acuerdo de cooperación SERNAC con SIR.....	p.49
Tabla N°8 Acuerdo de cooperación SERNAC con Isapres.....	p.50
Tabla N°9 Convenio SERNAC –SSS.....	p.51
Capítulo IV: Consumidor, su rol en la economía y la sociedad, consumerismo, ideología y activismo.....	p.53
8. El consumidor y su rol en la economía y la sociedad	p.53
9. El consumerismo, su ideología y activismo.....	p.57
9.1 Ideología.....	p.57
9.2 Activismo.....	p.58
10. Principales problemas que afectan a los consumidores en Chile en la actualidad.....	p.60
10.1 Colusiones.....	p.60
10.2 Cláusulas abusivas.	p.62
10.3 Publicidad engañosa.....	p.63
10.4 Desprotección legal.....	p.64
Capítulo V: Aspectos importantes del sistema de protección de los consumidores en países de Latinoamérica	p.66
11. Sistema de protección al consumidor en otros países.....	p.66

11.1 Aspectos importantes de la legislación Argentina.....	p.66
11.2 Aspectos importantes de la legislación Brasileña.....	p.67
11.3 Aspectos importantes de la legislación Chilena.....	p.70
11.4 Aspectos importantes de la legislación Peruana.....	p.72
11.5 Aspectos importantes de la legislación Uruguaya.....	p.74
Tabla N°10 Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos (Manzano, 2008).....	p.77
Capítulo VI: Entrevistas a líderes de opinión expertos en la materia.....	p.101
12. Entrevistas.....	p.101
12.1 Luis Sánchez Castellón.....	p.101
12.2 Juan José Ossa Santa Cruz.....	p.102
12.3 Hernán Calderón Ruiz.....	p.103
12.4 Andrés Parra Vergara.....	p.105
12.5 Ernesto Benado Rejovitzky.....	p.105
12.6 María Francisca Barrientos.....	p.108
Capítulo VII: Conclusiones.....	p.109
13. Conclusiones.....	p.109
14. Glosario.....	p.112

15. Bibliografía	p.112
Anexo N°1: Resumen fallo T.C.....	p.116
Anexo N°2: Leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile.....	p.127
Anexo N°3: Cámara de Diputados, proyectos modificaciones Ley.....	p.132
Anexo N°4: Cámara de Senadores, proyectos modificaciones Ley.....	p.145
Anexo N°5: Funciones que estableció DIRINCO a la JAP.....	p.150
Anexo N°6: Actores institucionales y sus funciones.....	p.151
Anexo N°7: Asociación de Consumidores en Chile.....	p.158
Anexo N°8: Mecanismos de Participación Ciudadana.....	p.161
Anexo N°9: Programa fortalecimiento ADCs.....	p.165
Anexo N°10: Estadísticas atención SERNAC.....	p.169
Anexo N°11 Estadísticas de atención CONADECUS.....	p.172
Anexo N°12: Glosario.....	p.180

Resumen

El objetivo del presente trabajo es presentar una visión general del sistema de protección de los consumidores en Chile. Para ello hemos estudiado el rol de los consumidores en las sociedades democráticas de libre mercado en el contexto de la matriz de generación de riqueza a través de la producción de bienes y servicios y sus proyecciones. Todo ello en un marco teórico basado en ideas de la Teoría General de Sistemas y de la Escuela Crítica.

Respecto de la protección a los consumidores en Chile describimos el marco legal vigente en el país, además del rol y las funciones los organismos relacionados. Revisamos la definición de consumidor frente al mucho más amplio concepto de ciudadano. Continuamos con movimiento consumerista y su ideología, para luego detallar los principales problemas que afectan a los consumidores. También incluimos un análisis comparativo de las legislaciones relativas al consumo de cinco países latinoamericanos y entrevistas a destacados personeros expertos en derecho del consumidor.

Esta es una investigación de carácter exploratorio, puesto que no existen estudios anteriores al respecto, que termina concluyendo que si bien en nuestro país existe protección a los consumidores, no está sistematizada. Además de que es un terreno en constante cambio por la rápida evolución de los mercados, escasa sustentabilidad del sistema a mediano plazo y lo impredecible que se presenta la sociedad digital.

Introducción

El objetivo del presente estudio es presentar una visión general del sistema de protección al consumidor en Chile y de cada uno de sus actores en relación a sus roles y funciones en el actual contexto económico, social y político.

Dada la escasa elaboración y la poca sistematización de datos relativos a estas materias que consoliden esta información desde el punto de vista administrativo, es que el presente estudio tiene carácter exploratorio. De esta forma, nuestra propuesta viene a responder a la necesidad de información sistematizada y correlacionada en este ámbito, con la finalidad de ser un aporte al desarrollo de futuras políticas públicas.

Para ello, usaremos como marco teórico las ideas de la Escuela Crítica y de la Teoría General de Sistemas, relativas al modelo social, económico y cultural que vivimos en el país y que priman a nivel mundial, además de la participación ciudadana y el rol de los consumidores en la democracia actual. En estas mismas ideas dicen basarse en gran medida los actuales actores de la protección al consumidor en Chile y por ende definen también sus funciones.

Comenzaremos revisando los antecedentes históricos que nos llevan a la situación actual, para luego hacer una detallada descripción de los actores involucrados en los temas de consumo y sus funciones. Para ello acotaremos nuestro estudio a los últimos cinco años, en los cuales buscaremos establecer si existen convenios o relaciones de colaboración fluida entre los diversos organismos y ejemplificarlo en los casos más relevantes y conocidos por la opinión pública.

De esta forma, entregamos una visión global integrativa de la protección al consumidor en Chile desde un enfoque de las ciencias sociales, sistematizando la información existente en esta materia y compilando los documentos administrativos tendientes al trabajo colaborativo

entre diferentes organismos, para así servir de base en futuros estudios sobre el tema y en la elaboración de políticas públicas que busquen mejorar la protección de los consumidores en el país.

Capítulo I: Formulación del problema

1. Definición y delimitación del problema

¿Existe un sistema integrado de protección a los consumidores en Chile?

2. Objetivo de la investigación

2.1 Objetivo general. El objetivo de este trabajo es investigar a nivel exploratorio la situación actual del sistema de protección de los consumidores en Chile, a fin de contar con un resumen descriptivo de la realidad actual de los consumidores en el país, a modo de antecedente para futuras mejoras, estudios específicos y nuevas políticas públicas.

2.2 Objetivos específicos.

2.2.1 *Describir el marco legal vigente.*

2.2.2 *Describir los actores institucionales, sus funciones y atribuciones relacionados con la protección del consumidor en Chile en los últimos cinco años.*

2.2.3 *Describir las ideologías del movimiento consumerista.*

2.2.4 *Describir el rol del consumidor en la economía y la sociedad actual.*

2.2.5 *Verificar si existen organizaciones de consumidores y cómo operan en la realidad.*

2.2.6 *Verificar si existen relaciones institucionales directas entre estos distintos actores.*

2.2.7 *Señalar cuantos proyectos de ley o modificaciones relacionadas con los consumidores, existen actualmente en la Cámara de Diputados y en la Cámara de Senadores, pendientes de aprobación.*

2.2.8 *Señalar los principales problemas de los consumidores chilenos en la actualidad.*

2.2.9 *Indicar si actualmente existe una política pública que de protección al consumidor.*

3. Justificación del estudio

El propósito de esta investigación es describir la situación actual de la protección de los derechos de los consumidores en Chile. Además señalar si existe integración y/o colaboración entre los distintos actores involucrados.

Dado que no existen estudios anteriores referidos a este tema, el presente trabajo pretende ser un aporte práctico para contribuir a la toma de decisiones y el planteamiento de futuras Políticas Públicas respecto de este ámbito económico y social.

4. Marco teórico

Los consumidores, su rol social y económico, el sistema de protección desarrollado en torno a ellos es parte fundamental de las economías de libre mercado democráticas y por ello se estudian desde las diversas visiones vigentes en la actualidad.

Entendemos por paradigma al conjunto de conceptos, creencias y prácticas que definen una mentalidad grupal y cosmovisión. En este contexto, la Teoría General de Sistemas es uno de los paradigmas más aceptados en la actualidad debido a que se ajusta a las más diversas disciplinas, ya sean exactas o sociales, biológicas o tecnológicas. Además de su carácter integrativo, ya que todo nuevo conocimiento es incorporado como subsistema dentro de otro.

En esta relación, entendemos la biósfera como el sistema de seres vivos que habitamos el planeta, el cual nos provee de todas las materias y energías. Si bien la tierra se integra al sistema solar y a la galaxia, sabemos que en sí es finito y no se regenera al ritmo en que está siendo explotado y consumido en la actualidad.

La economía, al igual que el resto de las ciencias sociales también funciona como un sistema y por ello al afectarse una de sus partes se produce un efecto domino; si un grupo importante queda sin trabajo, estos reducen obviamente sus gastos, lo que lleva a que los fabricantes y comerciantes ya no puedan vender las mismas cantidades. Al reducirse la demanda, se reduce la oferta y como consecuencia ocurren más despidos.

“El pensamiento sistémico en relación con la economía también explica una teoría como la del goteo, según la cual se otorgan diversos beneficios –como la reducción de impuestos- a los ricos para que inviertan más en sus negocios y empresas, lo cual a su vez hipotéticamente crea más empleos para las clases medias y bajas” (Leonard, 2010 p. 20). Todo esto se fundamenta en una visión sistémica, donde todas las partes se interrelacionan, sin embargo, se preocupan sólo de las partes que generan directamente dinero, obviando los costos sociales y ambientales.

Hoy en día el concepto de consumidor se impone frente al de ciudadano, pese a tener bastante menos aristas de interacción social, ya que en la actual sociedad de mercado es este rol de los individuos el que es sujeto de deberes y derechos en su vital participación en la economía.

En la realidad actual, ha perdido preponderancia la relación entre Trabajo y Producción visto desde la perspectiva marxista tradicional, puesto que en economías como la chilena apenas existe la producción de bienes y la generación de riqueza pasa más por la prestación de servicios y la especulación, tal como lo describe y fundamenta Thomas Piketty en “El Capital en el siglo XXI”.

En el marco de las sociedades de mercado democráticas, los consumidores se han organizado para hacer valer sus derechos como tales al tiempo que existen estructuras gubernamentales que los protegen en distintos niveles, siempre sujetos a marcos legales

específicos. Además, muchos oferentes de bienes y servicios cuentan también con un sistema de servicio al cliente que busca satisfacer la post venta.

“El elemento esencial es que estas diferentes formas de control democrático del capital dependen, en gran medida, del grado de información económica al alcance de cada individuo. La transparencia económica y financiera, no es únicamente una apuesta fiscal; también es y quizá esto sea lo más importante, una apuesta de gobernanza democrática y de participación en las decisiones. Desde este punto de vista no es tanto la transparencia financiera respecto de los patrimonios y los ingresos individuales, que realmente carecen en sí de interés, excepto en circunstancias muy particulares como en el caso de los responsables políticos” (Piketty, 2014 p. 640).

Según la Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt, en toda ideología se defienden intereses puesto que es imposible abstraerse de juicios de valor, aunque hoy por hoy a primera vista no lo parezca, ya que la actual sociedad de mercado ha integrado las contradicciones al sistema creando lo que Marcuse llama “la sociedad unidimensional”. Para Jürgen Habermas en tanto, seguimos estando definidos por las relaciones sociales del trabajo, aunque los conflictos ya no se generen en torno a ellas, sino que se den en el ámbito comunicacional. Por ello es que de acuerdo a estos autores es a través de la participación ciudadana, que se defienden los derechos de los distintos grupos organizados de la sociedad intermedia.

“La ideología de hoy se basa en que la producción y el consumo reproducen y justifican la dominación. Pero su carácter ideológico no altera el hecho de que sus beneficios son reales... aunque el individuo paga sacrificando sus propias promesas de libertad, justicia y paz para todos” (Marcuse, 2002 p. 101).

Al tiempo que el desarrollo económico de las últimas décadas ha aumentado la brecha entre las élites controladoras del capital y la masa trabajadora, la identificación con una clase social se ha diluido al concentrarse en el individuo los roles antes antagonistas de explotador y explotado, situación manifiesta con toda claridad en el rol del “emprendedor”, actor clave y estelar del actual modelo. “Hoy cada uno es un trabajador que se explota a sí mismo en su propia empresa”, señala Byung-Chul Han en “Psicopolítica” (Byung, 2014 p. 17).

Al ser el individuo el responsable de su fracaso económico en el sistema neoliberal, se anulan las resistencias al sistema ya que el adversario no está fuera y cualquier acto revolucionario se ve como una autoagresión. Debido a ello concluye el autor que es imposible estructuralmente plantear la dictadura del proletariado, estando en la dictadura del capital. Desde esta perspectiva, el Neoliberalismo convierte al ciudadano en consumidor. De esta forma el individuo pierde interés por la política y se limita a un rol reactivo cuando ve pasados a llevar sus intereses, lógica que hoy también siguen los políticos y los partidos.

Así también la transparencia, asumida como un importante control ciudadano, sólo sirve para desenmascarar a políticos y empresarios y no los procesos políticos de decisión. “La sociedad de la transparencia, está poblada de espectadores y consumidores, funda una democracia de espectadores” (Byung, 2014 p. 24).

Ya desde los años 90 el “Consumo nos consume” según Moulian, y cada vez el ciclo económico se hace más dinámico ya que quienes manejan las fuerzas productivas se han dedicado a fomentar la demanda a través de la publicidad y de la obsolescencia programada, lo cual nos hace dudar de la sustentabilidad de este modelo en el tiempo, dado que los costos sociales y ambientales no están considerados en la ecuación, según señala Annie Leonard.

5. Marco metodológico

5.1 Tipo de investigación. La investigación que realizaremos será de tipo exploratorio con la finalidad de presentar un mapa general del sistema actual de protección al consumidor en Chile, considerando la Ley actual, sus modificaciones, los principales problemas que afectan a los consumidores; como por ejemplo los casos de colusión que han acontecido en los últimos cinco años, esto debido a la escasa información que se maneja de este tema.

5.2 Alcance de la investigación. Se analizarán los últimos cinco años respecto de la situación de los consumidores en Chile.

5.3 Método de la investigación. Método inductivo, ya que partiremos describiendo instituciones relacionadas a la protección del consumidor, así como también casos particulares que afectan a los consumidores en la actualidad, para concluir si existe o no una relación de colaboración entre ellas, lo que nos permite plantear nuestra hipótesis.

5.4 Técnicas e instrumentos a utilizar para obtener y analizar la información. Investigación bibliográfica, análisis de casos, entrevistas a líderes de opinión expertos en la materia e investigación a través de consultas vía transparencia a instituciones relacionadas a la protección del consumidor.

5.5 Marco legal vigente.

5.5.1 La Ley de Protección de los Consumidores. Ley N°19.496: Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y regula la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores finales, estableciendo derechos y obligaciones tanto para proveedores como consumidores. Fue promulgada el 07 de febrero de 1997 y publicada el 07 de

marzo del mismo año, es decir, 7 años después de la creación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Es este cuerpo legal se definen jurídicamente los conceptos de consumidores o usuarios, proveedores, información básica comercial, publicidad, anunciante, contrato de adhesión, promociones y ofertas. También señala los actos que quedan sujetos a esta Ley y los derechos y obligaciones de ambas partes implicadas en una transacción.

Esta Ley ha sido modificada en diversas oportunidades dado lo dinámico del mercado y las necesidades que van surgiendo. El 17 de octubre del 2017, el Senado aprobó un proyecto de Ley que fortalecería la protección de los derechos de los consumidores. La idea fue dotar al SERNAC de capacidades de fiscalización y sanción. De haber entrado en vigencia estas modificaciones, el SERNAC tendría atribuciones para sancionar a las empresas que no den respuesta a los consumidores. Ya que ésta última ya no habría dependido de la voluntad de las empresas y si ésta no satisface al consumidor y se podría solicitar al Servicio una audiencia de conciliación.

De esta forma el SERNAC habría estado facultado para investigar los incumplimientos de las empresas y sancionar a las mismas. También podría dictar normas para regular la protección del consumidor. Sin embargo, la Cámara Nacional de Comercio presentó en octubre del año 2017 un escrito con reserva constitucional al Tribunal Constitucional (T.C.) sobre esta iniciativa. Con el 18 de enero del 2018, el T.C. dictaminó que la mayoría de las nuevas atribuciones del SERNAC aprobadas por el Parlamento son inconstitucionales. Como ejemplo podemos señalar la posibilidad que el SERNAC dicte normas (como las superintendencias) y aplique multas. Esto se fundamenta en que las medidas que comprenden la facultad de juzgar por

parte del SERNAC, únicamente pueden ser aprobadas por un tribunal independiente e imparcial, características que éste no reúne.

El T.C. manifiesta que todos aquellos mandatos que contenían tal facultad jurisdiccional, vulneraban los artículos 76 y 19 N° 3°, incisos quintos y sextos de la Constitución. De la misma forma declaró inconstitucional la potestad normativa del Servicio Nacional del Consumidor. El TC señala que el proyecto le da un alcance ilimitado y esto amenaza la garantía de que sólo la Ley puede fijar las reglas entre consumidores y proveedores.

Finalmente, el T.C. estableció que el proyecto cuenta con 31 normas inconstitucionales, y rechazó la entrega de determinados antecedentes desde organismos públicos. Declararon inconstitucional la facultad de solicitar antecedentes a organismos públicos, petición que podría comprender información secreta o reservada de cualquier persona, lo que desacata las excepciones constitucionales que contempla el principio de publicidad y la garantía al respeto y protección a la vida privada.¹ (Anexo N°1)²

Por su parte las Asociaciones de consumidores (ADCs), dispondrían de mayor cantidad de atribuciones, tales como, entregar asesoría jurídica a los consumidores, realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor junto con eliminar la prohibición de reclamar indemnización por daño moral en procedimientos colectivos. El proyecto de Ley aumentaría el techo de las multas (y eliminaría los pisos) respecto a lo que existía en los distintos tipos de infracciones, llegando hasta un máximo de 2.250 UTM (actuales \$ 105 millones, aproximadamente) en el caso de prácticas que pueden afectar la salud, seguridad y medio

¹ El texto completo de la sentencia se encuentra disponible en www.tribunalconstitucional.cl, ingresando con el Rol N°4012.

² Resumen de Fallo del T.C. en Anexo N°1

ambiente o derechos fundamentales. La modificación también incluye multas hasta las 1.500 UTM por prácticas con impacto potencial en un número masivo de consumidores y hasta 750 UTM por prácticas abusivas con impacto potencial en un número acotado de consumidores.

La nueva normativa incorpora la obligación a los proveedores de servicios básicos a indemnizar al consumidor afectado, cada vez en que el suministro del servicio sea interrumpido o suspendido sin justificación. Esto debido a gran cantidad de casos registrados en los últimos años.

Cabe señalar que el SERNAC, en su página web, señala Leyes, Decretos Supremos y Decretos con Fuerza de Ley que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile (Ver Anexo N°2)³.

Además, existen otras iniciativas legislativas relativas a los consumidores de aprobación pendiente en la Cámara de Diputados, que dicen relación con las temáticas detalladas a continuación (Ver Anexo N°3).⁴

En el Senado a su vez, se encuentran los proyectos de Derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales y de Establecimiento de nuevas obligaciones a los proveedores de crédito y a las empresas de cobranza extrajudicial (Ver Anexo N°4).⁵

La última modificación a la Ley 19.496 que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, buscaba darle nuevas atribuciones al SERNAC, sin embargo, como se señaló anteriormente, con fecha 18 de enero del presente año, el Tribunal Constitucional (T.C.) falló en contra de éstas por considerarlas inconstitucionales. De modo que la reforma no

³ Anexo N°2: Leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile

⁴ Anexo N°3: Cámara de Diputados, proyectos modificación Ley

⁵ Anexo N°4: Cámara de Senadores, proyectos modificación Ley

cambia de manera sustancial la Ley vigente, más allá de algunos procedimientos regulares y establecimientos de montos de las multas.

5.5.2 DL211 de Libre Competencia. Desde la última reforma al DL 211 de libre competencia, el 30 de agosto de 2016, mediante la Ley N° 20.945, las principales modificaciones fueron:

- La Nueva Ley modifica el ilícito de colusión introduciendo el estándar “per se” para sancionar carteles duros, bastando sólo acreditar la existencia del acuerdo.
- La colusión se criminaliza, castigando con penas de presidio entre tres años y un día y 10 años. Asimismo se aplicarán sanciones adicionales, tales como la inhabilidad absoluta temporal para ejercer el cargo de director o gerente de sociedades anónimas abiertas o sujetas a normas especiales, empresas del Estado o en la cual éste tenga participación o una asociación gremial o profesional.
- Además de la prohibición de contratar a cualquier título con los órganos del Estado y de adjudicarse cualquier concesión otorgada por éste hasta por cinco años.
- En cuanto a la delación compensada, la Nueva Ley deja exentos de responsabilidad penal, por delito de colusión a quienes primero aporten antecedentes a la Fiscalía Nacional Económica (FNE). En tanto, quienes aporten información de manera posterior, se les rebajará en un grado la pena, y podrán acceder a penas sustitutivas.

5.5.2.1 Control obligatorio y preventivo de operaciones de concentración. Las operaciones de concentración se pueden concretar mediante fusión, adquisición de derechos que permitan en forma individual o conjunta influir decisivamente en la administración de otra empresa del rubro. Por ello se deberá notificar a la FNE las operaciones de concentración en las que la suma de las ventas en Chile de los agentes económicos que se pretenden concentrar sean iguales o superiores

al umbral fijado por la misma FNE. Notificada la operación, esta deberá ser aprobada por la FNE o el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC).

5.5.2.2 Participaciones cruzadas e interlocking. Para la Ley chilena el interlocking se define como la participación simultánea de una persona en cargos ejecutivos relevantes o de director en dos o más empresas competidoras entre sí.

En Estados Unidos, la Ley es mucho más drástica ya que directores y altos ejecutivos de empresas competidoras no pueden ser parientes ni relacionarse socialmente, siendo esto sancionado. Esta situación es muy difícil de fiscalizar y de evitar en una sociedad con una oligarquía tan endogámica como la nuestra.

La Nueva Ley incorpora también, la obligación de notificar a la FNE, en un plazo acotado la adquisición directa o indirecta en más de un 10% del capital de una empresa competidora.

Las multas aplicadas corresponderán al 30% de las ventas del infractor durante el período por el que se haya extendido la infracción o hasta el doble del beneficio económico reportado y si no puede estimarse se podrá aplicar una multa de hasta 60.000 Unidades Tributara Anual (UTA).

La Nueva Ley otorga a la FNE las facultades de interponer querellas criminales, fijar umbrales y recibir notificaciones, realizar estudios sobre la evolución competitiva de los mercados, efectuar recomendaciones de modificación normativa y velar por el cumplimiento de las resoluciones.

Asimismo establece indemnización de perjuicios y acciones para la protección del interés colectivo o difuso, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley N° 19.496 sobre protección

de los derechos de los consumidores para las acciones colectivas ante el TDLC. Además de sanciones para quienes entorpezcan las investigaciones de la FNE.

Otro punto importante de esta reforma es que establece que los Ministros del TDLC deberán tener dedicación exclusiva, con excepción de los cargos docentes de hasta 12 horas semanales.

Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), ha propuesto que es necesario incorporar en la Ley de defensa del consumidor y en las demandas colectivas las infracciones a la libre competencia, incluyendo la colusión. En los casos que sea difícil determinar el monto del daño causado a cada consumidor, es decir, casos de interés difuso, sea un juez el que determine el monto del daño causado al conjunto de los afectados y la forma de compensar a cada consumidor individualmente. Indica además, que “para que las multas por este tipo de infracciones, que hoy van en beneficio del Estado puedan ir al fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, hace falta una nueva modificación a este cuerpo legal.”

Capítulo II: Antecedentes generales

6. Historia del movimiento consumerista

Si bien el concepto de “consumidor” existe hace mucho, hasta hace pocas décadas se usaba para referirse al comprador de productos alimenticios y de farmacia. Sin embargo, hoy en día este término se ha ampliado y es entendido como sujeto de intercambio económico, es decir, quien demanda para su consumo particular bienes y servicios. En este contexto, la Real Academia de la Lengua Española define “consumidor” como “Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios”. (octubre 2017, Diccionario de la RAE, recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>).

El Derecho del consumidor en tanto, comienza a abrirse en el mundo jurídico en los años 60 a partir del reconocimiento del “estatus” de consumidor, ya que hasta mediados del siglo XX en los países anglosajones cuyo derecho mercantil terminó imponiéndose al resto del mundo, prevaleció la doctrina *caveat emptor* (el consumidor sea consciente), que postulaba lógico y natural que el empresario tratara de obtener ventajas del consumidor y que si éste no utilizaba el sentido común para evitar este abuso, no podía quejarse.

En el derecho occidental moderno se enraizaron algunos principios de la Revolución Francesa. Se decía que si a todos los hombres se les consideraba libres e iguales, los contratos estaban regidos por la autonomía de la voluntad, entonces el contrato era Ley para las partes involucradas. Posteriormente la teoría del libre mercado y el consumidor individual, consideraba que el empresario y el consumidor se encontraban en igualdad de condiciones, ya que existía un mercado libre, regido por la oferta y la demanda. Los descontentos demostraron que esto no era así, que el consumidor de manera frecuente era víctima de los abusos de los empresarios,

quedando en evidencia la asimetría entre ambos. Así nace el derecho comercial, que en general resguardaba al proveedor. Pero a partir del siglo XX se comienza a normar el mercado, a través de Leyes que regulaban los monopolios y que establecían que los productos debían cumplir con ciertas condiciones mínimas para comercializarlos.

Desde que el hombre empezó a hacer transacciones han existido el mercado y los consumidores, esto mucho antes de contar con una sociedad de libre mercado. Antes de la reconstrucción realizada después de la II Guerra Mundial, el consumo únicamente se utilizaba para satisfacer las necesidades básicas, pero después de las guerras mundiales y la depresión económica de los años 30, los consumidores comenzaron a adquirir todo lo que les ofrecían las empresas, no exigiendo calidad, ya que cualquier cosa que se obtenía era mejor que no tener nada. De esta manera, se combinó el poder adquisitivo de la población con una demanda excesiva de bienes y servicios, lo que dio comienzo a un mercado complejo y variado, que hizo evidentes los abusos hacia los consumidores.

En Lyon, Francia, se crea en 1835 la “Liga de Ultramarinos”, primera cooperativa de consumo en el marco de una organización obrera. Su presencia en la economía, como sistema solidario de producción y consumo, es ineludible. En tanto, en Gran Bretaña, en el año 1844 un grupo de personas deciden conformar la primera cooperativa de consumo que distribuía entre sus socios los excedentes generados por la actividad realizada. La “Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale”, estableció las normas por las cuales se rigen hasta hoy las cooperativas en todo el mundo, las cuales son conocidas como “Principios de Rochdale”.

La “Unión de Consumidores”, primera organización de consumidores propiamente tal es creada en Estados Unidos el año 1928. Mientras que el primer “Consejo del Consumidor”, fue instaurado en Dinamarca, expandiéndose por Europa una década después.

Después de la Segunda Guerra mundial, el avance tecnológico y la mayor disponibilidad de mano de obra ocasionaron un incremento de la producción industrial. Para aumentar el nivel de ganancia, los empresarios elevaron el consumo de la clase media poniendo a su alcance productos que anteriormente solo estaban disponibles para las clases privilegiadas.

En los años 1950, el impulso del consumo de productos domésticos por parte de los sectores asalariados, ocasionó que en América Latina también se estableciera la “Sociedad de Consumo”, apoyada por la publicidad estimulada a través del cine, la radio, la televisión, los diarios y las revistas, que instaban un mundo ideal lleno de placeres, al cual se ingresaba adquiriendo productos de determinadas “marcas” y además con el comienzo de las ventas a crédito masivas.

Mientras tanto en Chile, entre 1880 y 1920, se vivió un periodo de esplendor debido a la riqueza del salitre que se exportaba a Europa, donde era usado como fertilizante y como insumo para la fabricación de explosivos. Las salitreras en su mayoría eran de propiedad extranjera, debido a lo cual las ganancias obtenidas quedaban fuera del país. En este contexto, los obreros crearon las mutuales o sociedades de socorros mutuos, a través de las cuales se buscaba mejorar las condiciones de vida y laborales de los trabajadores. Pero hubo que esperar a 1946 para que don Clotario Blest fundara la Central Nacional de Defensa de los Consumidores (CENADECO).

Posteriormente, en marzo del año 1960 se celebra en La Haya, la primera conferencia internacional de dirigentes de organización de consumidores. Al finalizar la reunión, cinco de las

17 organizaciones firmaron los documentos para crear la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU), de esta manera se estable como el movimiento mundial de consumidores.

En los años 60 en Estados Unidos, el Presidente Kennedy, reconoció a los consumidores como un grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la “Primera Ley de defensa del consumidor “en el mundo. En la década de los años 70 era tal la diferencia en la protección al consumidor, tanto en los países desarrollados y los países en desarrollo, que el Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) requirió al Secretario General que elaborara un estudio del tema, consolidando las Leyes de los distintos países, para así conformar la protección del consumidor a nivel global.

En el año 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la “Carta Europea de Protección al Consumidor”. Tres años después, se originan medidas específicas a través del “Programa Preliminar para una política de protección e información de los consumidores.” De esta manera, nace el Derecho del consumidor en el mundo, se centraba en acciones represivas, tanto de forma penal como administrativa y paulatinamente se transformó en políticas preventivas, tales como variabilidad, rapidez en los intercambios, contrariedad en la reparación de los perjuicios del consumidor, nuevas modalidades de contratación, etc.

En 1973 en Europa se crea el primer documento que reconoce el derecho de los consumidores de organizarse en asociaciones y ser representados, esto queda amparado a través de la “Carta Europea de Protección a los consumidores”.

Mientras tanto en Chile, bajo la presidencia de don Jorge Alessandri, se sustituyó la Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP) por la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO), mediante el Decreto con fuerza de Ley 242.

De 1970 a 1973 durante la Unidad Popular (UP), gobierno socialista encabezado por el Presidente Salvador Allende, comienzan los primeros síntomas de escasez de productos, lo que provoca la formación y organización de grupos de pobladores principalmente mujeres, que realizan tareas de abastecimiento con la cooperación de pequeños comerciantes, además del control de precios de los productos. Cuando se hace evidente el desabastecimiento de productos primordiales, especialmente carne y pollo, nacen las Juntas de Abastecimiento y control de precios (JAP).

En abril de 1972 el gobierno instituye la existencia legal y la reglamentación de las JAP con un Decreto Oficial y crea el Departamento JAP en la Dirección de Industria y Comercio. Este organismo quedó radicado en el Ministerio de Economía y sus funciones fueron centradas en la fiscalización; recibía denuncias de los consumidores, comprobada su veracidad y, si era procedente, sancionaba al infractor. Cualquier situación irregular que se denunciara en las JAP debía ser presentada a DIRINCO.

Entre otras labores, las JAP debían enseñar hábitos de consumo al consumidor (Ver Anexo N°5)⁶. Éstas eran organizaciones legales, de carácter democrático en relación a su organización y normas, a las cuales se incorporaban de forma voluntaria los vecinos de una comunidad y también se integraban los comerciantes de esa unidad vecinal. El Estado las consideraba representativas respecto a las necesidades y preocupaciones de la población a la que

⁶ Anexo N°5: Funciones que estableció DIRINCO a la JAP

pertenecían, a través de ellas pretendía dar solución a la distribución, abastecimiento y control de los productos que se comercializaban.

Con posterioridad al golpe militar del 11 de septiembre del año 1973 durante la dictadura militar, Chile cambió radicalmente su modelo de desarrollo. Pasó de seguir los lineamientos de la Comisión Económica para América Latina –CEPAL- a aplicar el modelo neoliberal.

Para el neoliberalismo, la competitividad es la característica principal de las relaciones sociales. Enseña que "el mercado" origina ventajas que no se podrían conseguir mediante la planificación y transforma a los ciudadanos en “consumidores” cuyas libertades democráticas se reducen solamente en comprar y vender, lo cual premia el mérito y castiga la incompetencia. Se rebajan los impuestos, se reducen los controles y se privatizan los servicios públicos.

La ideología de Hayek decía que los gobiernos debían regular la competencia e impedir los monopolios, esto dio paso a que el estadounidense Milton Friedman acunara la idea que los monopolios eran un premio a la eficacia. Friedman decía que “se necesitaba un cambio... y ya había una alternativa preparada”. Consiguió que los gobiernos de Carter (Estados Unidos) y Callaghan (Gran Bretaña) aplicaran el neoliberalismo en materia de política monetaria. Con los triunfos electorales de Thatcher y Reagan, comenzaron las reducciones de los impuestos a los más ricos, se desorganizó el sindicalismo, comenzó la privatización, tercerización y subcontratación de los servicios públicos.

En Chile el 22 de enero del año 1974, se dictó el D.L. N°280, que sistematizaba en un sólo cuerpo legal las diferentes figuras delictivas que constituían el delito económico y sostenía como principal fundamento “resguardar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, permitiendo una sana competencia del mercado que conduzca al país a un verdadero

bienestar económico”, documento que sin duda no correspondía a una Ley de protección al consumidor.

A través del Decreto Ley 3.511 de 1980, se declaró a la DIRINCO en reestructuración y conforme a los criterios del Ministerio de Economía del año 1982, este organismo debía “procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado mediante la información y educación de los consumidores”. De esta manera perdió su función fiscalizadora. Hasta que en 1983, fue publicada la Ley N°18.223, la cual determinó normas de protección al consumidor y derogó el D.L. anterior para así promover una regulación más específica.

En la década de 1980 comienzan los procesos de restauración de la democracia en América Latina y junto a ello los derechos de los consumidores.

En 1985 la Asamblea General de la ONU a través de la Resolución N°39/248 aprueba una serie de normas en torno a los derechos de los consumidores. Estas pautas van dirigidas a los gobiernos para que las utilicen para la elaboración y fortalecimiento de políticas y Leyes de protección al consumidor, basadas en sus necesidades, reconociendo que estos, deben enfrentar desigualdades con los empresarios, tanto en la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación. Estas directrices no pudieron materializarse en documentos jurídicos obligatorios, como los Derechos Humanos, sin embargo a través de ellos, quedo de manifiesto la preocupación general de la defensa del consumidor.

Esto produjo en el mundo y en América Latina una nueva cultura, la del consumismo, consumir aceleradamente todo lo que nos ofrecen, ya que eso produce un nuevo placer fomentado por la publicidad. En Chile nacieron los Malls (el primer Mall fue el Parque Arauco

inaugurado el año 1982), las grandes tiendas, los consorcios, los retail y el sistema de tarjetas de Crédito, que también llegó a Chile en la década de los años 1980 (Moulian, 1998).

A fines de la década del 1990 la International Organisation of Consumers Unions (IOCU) había sufrido transformaciones y en 1995 pasó a llamarse Consumers International (CI). Desde 1986 este organismo tiene una oficina regional para América Latina y el Caribe con sede en Uruguay.

La CI tomó parte de otros problemas que obtenían relevancia para los consumidores, tales como la regulación de los productos transgénicos, el acceso a los servicios públicos, su correspondiente gestión e información de los derechos de los consumidores en la era digital.

En Chile, recién asumido el primer gobierno de la Concertación, el 24 de febrero de 1990 en el Diario Oficial –mediante la Ley N° 18.959–, se creó el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), esta Ley indica: “Sustituyese del D.F.L. N° 242 de 1960 todas las menciones a la Dirección de Industria y Comercio por la de Servicio Nacional del Consumidor y, por lo tanto, todas las referencias que las Leyes efectúen a la Dirección de Industria y Comercio se entenderán hechas al Servicio Nacional del Consumidor”. Este cambio sólo consistió en un nuevo nombre para el organismo, no había una nueva legislación que le fijara una estructura orgánica, ni tampoco atribuciones que le facultaran desarrollar la labor que el Gobierno le había encomendado. El SERNAC adjudicó como una de sus funciones principales la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, sin embargo esta facultad no estaba atribuida en algún texto legal.

Hubo que esperar hasta 1997, a que se dictase la Ley 19.496 sobre “Protección de los Derechos de los Consumidores”, a través del cual se reconoció expresamente la atribución de

SERNAC para mediar en los conflictos de consumo y se establecieron los derechos y deberes de los consumidores. Esta Ley fue necesaria, ya que como sabemos la economía capitalista o neoliberal es la que rige en Chile, promueve la obtención de mayor cantidad de ganancias, y no se rige por las reales necesidades de los consumidores, da la posibilidad de que cada consumidor adquiera bienes según su dinero o la capacidad de crédito que le puedan otorgar.

Esta nueva forma de adquirir bienes o productos, permite obtener lo que el consumidor desea de manera fácil y rápida, sin tener el dinero disponible para la adquisición de los productos, el crédito permite saciar las necesidades de forma automática. Esto implica que las empresas que facilitan estos mecanismos crediticios, constantemente están monitoreando el comportamiento de los consumidores, qué adquieren, su forma de pago y sus ingresos.

Los bienes en general tienen un ciclo de vida más corto, no solo por su desgaste natural, sino también por los avances tecnológicos o de diseño, que muestran nuevos cambios y a través de la publicidad, crean la necesidad de cambiar los productos por nuevos modelos, y esto provoca el deseo de cambiarlos constantemente, (Moulian, 1998).

A ello se suma la obsolescencia programada, ya que las mismas empresas proveedoras, se encargan de que renovemos constantemente nuestros productos, ya que no están hechos para ser reparados como antes. Esto trae implicancias económicas y ecológicas más allá del consumo en sí, puesto que mantener los niveles de producción requiere de extracción de recursos naturales finitos, (Leonard, 2007).

Moulian en su libro “El Consumo me Consume” advierte: “La mantención del confort requiere de una constante renovación. Se alimenta de la novedad. No se espera que el objeto se

desgaste y pérdida cantidades apreciables de utilidad. Se hace necesario cambiarlo antes: hay una voracidad frente a los objetos, una suerte de bulimia, ligada al refinamiento que se les exige.”

Entre los años 1999 y 2004 la Ley del Consumidor se modificó para incorporar nuevos derechos, tales como, reglamentar los excesos correspondientes al costo de cobranzas extrajudiciales, la oportunidad de revocar o de arrepentirse cuando se ha firmado algún determinado contrato, terminar con la “letra chica”, dar la posibilidad de la creación de aumentar las asociaciones de consumidores que existían hasta ese momento y aprobar las acciones de demandas colectivas.

El año 2005 el SERNAC presentó su primera demanda colectiva contra siete multitiendas; ABC, Almacenes Paris, Corona, DIN, Johnson, La Polar y Ripley por cobrar una tasa de interés de un 3,44%, tasa máxima de interés superior a la fijada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Posteriormente, en un avenimiento de ambas partes, aprobado por los tribunales, las multitiendas debieron pagar una compensación de aproximadamente unos \$15 mil millones a más de 5 millones de usuarios de tarjetas de crédito (cabe señalar que los temas de colusión en Chile estarán abordados en el punto **10.1** de esta tesis).

Posteriormente en el año 2009 se expusieron nuevas iniciativas al poder legislativo, que implicaban dar mayor rapidez a los procesos de acciones colectivas e indemnizaciones mínimas y automáticas para los consumidores en caso de que las empresas fueran condenadas o sancionadas.

En la década del 2000 aparece la importancia del desarrollo sustentable. La preocupación por el medio ambiente toma relevancia y se manifiesta a través de los hábitos de consumo. Es la

nueva etapa de los derechos del consumidor, en el cual no sólo se reconocen sus derechos, sino también sus deberes, ya que el objetivo no es solo protegerlo de los abusos de los empresarios y del mercado, también el objetivo es preservar el medio ambiente.

La globalización y la apertura de los mercados han permitido que los consumidores puedan elegir y satisfacer sus necesidades. La tecnología y la calidad de los productos, hace que las empresas sean más competitivas, las obliga a entregar mejores precios y más oportunidades a los posibles consumidores. Los consumidores han cambiado, a través del consumo buscan productos de mejor calidad y premian a las empresas que cuiden y protejan el medio ambiente. De esta manera, los derechos de los consumidores involucran el desarrollo económico de un país.

En su libro “El consumo me consume”, el profesor Moulian, señala que “Consumir es una operación cotidiana e imprescindible que está ligada a la reproducción material pero también espiritual de los individuos”, (Moulian, 1998, p.9).

De igual manera señala que “Como estas sociedades capitalistas necesitan de consumidores ávidos, ellas buscan instalar el consumo como una necesidad interior. Cuando el consumo es el eje o el motivo central de un proyecto existencial, puede decirse que éste se instala como “sentido de vida”, (Moulian, 1998, p.18).

Desde los años 50 en América Latina, la publicidad ha sido clave para crear necesidades en los consumidores de adquirir productos muchas veces suntuarios. “...Tanto la propaganda como el discurso ideológico de la modernidad invitan a consumir. La propaganda seduce, glorifica los productos, ensalza las oportunidades. La ideología explica la moralidad del consumir y lo presenta como el acto pleno de la modernidad ya que constituye el acceso a la felicidad de la época, confort y entretenimiento” (Moulian, 1998, p. 21).

En Chile el 1% más rico concentra un tercio de la riqueza, a su vez el 1% más poderoso concentra igual porción de poder, con lo cual la desigualdad se reproduce y replica en todas las demás esferas.

Adam Smith, padre del libre mercado fue quien señaló que no es por la benevolencia del carnicero, del cervecero y del panadero por la que podemos contar con nuestra cena, sino que por el propio interés de ellos de generar lucro, y en nuestro país, el lucro ha pasado a ser abuso cuando se usa una posición privilegiada para obtener beneficios económicos derivados de la misma.

A juicio de Alberto Mayol en su libro Autopsia ¿De qué se murió la elite chilena?, “Lo que ha ocurrido es que se ha refundado un país para una nación de clientes, lo que es muy conveniente para los comerciantes. Si añadimos que estos comerciantes básicamente venden dinero, tenemos un escenario más complejo: no es un país gobernado por sus dueños, sino dirigido por sus especuladores” (Mayol, 2016, p. 312).

El lucro que primero se veía como símbolo de progreso, se transformó en abuso con capacidad de producir utilidades para unos a costa de otros.

“El lucro sería abuso, contratos unilaterales, colusión, precarización laboral, las pensiones que tendremos, la salud que no tuvimos, en fin; y así surgió la impugnación al lucro, origen de la crisis de legitimidad, origen de la fractura del modelo... y de la muerte de la élite” (Mayol, 2016, p.316)

Capítulo III: Actores institucionales de protección al consumidor

7. Actores institucionales y sus funciones (Ver Anexo N°6)⁷ y (Ver Anexo N°7)⁸

7.1 El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): es la agencia específica del Estado de Chile encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores establecidos en la Ley N° 19.496.

Este organismo intercede o media en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores. En términos operativos, si un consumidor no está conforme con la compra de un producto o servicio, presenta un reclamo en el SERNAC, el cual se comunica con la empresa involucrada para advertir sobre esta situación y así requerir una respuesta y/o solución a su reclamo. (marzo 2017, SERNAC, recuperado de: <http://www.sernac.cl/reclamos/>).

Además existe la participación ciudadana, el SERNAC, busca fortalecer esta participación “con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos en los incentivos del mercado y la profesionalización y especialización de las asociaciones de consumidores. Para ello, desarrollamos tres líneas de trabajo: Mecanismos de Participación Ciudadana, Fortalecimiento de Competencias de las asociaciones de consumidores, y Fondo Concursable destinado a este tipo de organizaciones”. (marzo 2017, SERNAC, recuperado de: <https://www.sernac.cl/participacion-ciudadana/>) (Ver Anexo N°8)⁹

⁷ Anexo N°6: Actores institucionales y sus funciones.

⁸ Anexo N°7: Asociaciones de Consumidores de Chile.

⁹ Anexo N°8: Mecanismo de participación ciudadana.

De igual modo el SERNAC cuenta con un Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016 (Ver Anexo N°9)¹⁰ y cuenta con Estadística de Atención (Ver Anexo N°10)¹¹

En el marco legal vigente del Estado Chileno, también existen otras entidades gubernamentales y público/privadas, que también protegen y defienden a los consumidores en sus ámbitos específicos y en relación a otras aristas dentro del sistema económico. Entre ellas destacamos:

7.2 El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) y la Fiscalía Nacional Económica (FNE): Dedicados a la sanción y la investigación de los delitos económicos respectivamente, los cuales en la mayoría de los casos terminan afectando y perjudicando a los consumidores.

7.3 Las Superintendencias: Que en términos genéricos son organismos fiscalizadores autónomos con personalidad jurídica de derecho público de determinadas actividades económicas o servicios públicos. Estas se relacionan con el Gobierno a través del Ministerio del ramo.

En la actualidad en Chile contamos con las Superintendencias de Banco e Instituciones Financieras, de Valores y Seguros, de Electricidad y Combustibles, de Insolvencia y Re emprendimiento, de Salud, de Casinos de Juego, de Seguridad Social, de Pensiones, de Medio Ambiente, de Educación Escolar.

7.4. Las Asociaciones de Consumidores (ADCs): “Son organizaciones sin fines de lucro cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores/as y asumir la representación y

¹⁰ Anexo N°9: Programa de fortalecimiento de las ADCs

¹¹ Anexo N°10: Estadísticas atención SERNAC

defensa de sus afiliados/as y de quienes así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político”, según las describe el marco jurídico vigente.

Las ADCs son organizaciones de la sociedad intermedia que canalizan de forma organizada la participación ciudadana en estas materias. Respecto a su operatividad, su función y objeto es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten. Deben ejercer este rol con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político. En Chile, las ADCs también son regidas por la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones, especialmente, las que introduce la Ley N° 19.955. Respecto de su constitución, éstas se conforman al igual que las Asociaciones Gremiales (Decreto Ley N° 2.757 de 1979), y se registran en la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía. Este registro cuenta con 100 de estas organizaciones, de las cuales 58 están actualmente inscritas en SERNAC (Ver Anexo N°7)¹². Cabe señalar que el SERNAC implementó un programa de fortalecimiento para las ADCs (Ver Anexo N°11)¹³

7.4.1 Requisitos para constituir una ADC. “Los socios deben celebrar una reunión o asamblea constituyente. La cual debe celebrarse en presencia de un notario público o mediante la suscripción por parte de los socios del acta constitutiva ante el notario. La asistencia a la asamblea debe ser de, al menos, 25 personas naturales y jurídicas o cuatro personas jurídicas. De los acuerdos de la asamblea, se debe dejar constancia en un acta constitutiva”. (marzo 2017,

¹² Anexo N°7: Asociaciones de consumidores en Chile

¹³ Anexo N°9 Programa de fortalecimiento ADCs

SERNAC, recuperado de: <https://www.sernac.cl/participacion-ciudadana/preguntas-frecuentes-sobre-asociaciones-y-fondos/>).

7.4.2 Las ADCs pueden ser receptora de fondos públicos. “De acuerdo con la Ley N° 19.862, para que una asociación de consumidores pueda recibir transferencias de recursos del sector público, debe inscribirse en el Registro Central de Colaboradores del Estado y Municipalidades, trámite que puede realizar a través de su sitio Web.” Desde el año 2004, con la modificación a la Ley del Consumidor de ese año, existe un fondo concursable específico cuyo objetivo es financiar actividades de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Éste es administrado por un consejo autónomo integrado por siete consejeros y un secretario ejecutivo”. (marzo 2017, SERNAC, recuperado de: <https://www.sernac.cl/participacion-ciudadana/fondo-concursable/>).

Este fondo financia iniciativas relativas a la difusión de la Ley del Consumidor, informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran, Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las Leyes y reglamentos que los regulen.

Sin embargo, no permite destinar estos fondos al funcionamiento de las ADCs como tal, ya que no permite el pago de funcionarios, arriendos ni servicios básicos.

7.5 Convenios existentes entre Instituciones relacionadas con los consumidores y el SERNAC. Para dar respuesta a esta interrogante, realizamos las consultas pertinentes a través del Portal de Transparencia a cada una de las Instituciones que de alguna manera interactúan con

el SERNAC a través de Leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, Decretos Supremos relacionados con consumo de bienes y servicios en Chile y Decretos con Fuerza de Ley relacionados con consumo de bienes y servicios en Chile.

Dado que toda esta información la pudimos levantar a través de los portales de transparencia, es que consideramos destacar esta herramienta concreta de Estado, como un aporte positivo de acceso a datos de los organismos gubernamentales.

En general podemos comentar, que todos los convenios revisados sólo se enfocan a temas relacionados con envío de información correspondientes a reclamos recibidos por el SERNAC y las distintas Instituciones, y capacitaciones que debe realizar el SERNAC y la Institución con la cual mantiene el convenio.

En resumen podemos señalar las siguientes respuestas de las Instituciones consultadas:

Tabla N°1
Instituciones que interactúan con SERNAC

Institución	Si-No	Fecha convenio
Fiscalía Nacional Económica	SI	28-07-2016
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile	SI	30-10-2013
Superintendencia de Valores y Seguros	SI	17-01-2012
Superintendencia de Electricidad y Combustible	SI	30-12-2013
Superintendencia de Electricidad y Combustible (mesa de trabajo)	SI	05-03-2014
Superintendencia de Insolvencia y Re emprendimiento	SI	22-01-2015 10-01-2017
Superintendencia de Salud	SI	16-01-2004
Superintendencia de Casinos de Juegos	NO	
Superintendencia de Seguridad Social	SI	10-07-2012
Superintendencia de Pensiones	NO	
Superintendencia del Medio Ambiente	NO	
Superintendencia de Educación Escolar	NO	

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Hay ámbitos del quehacer económico que quedan al margen de la Ley de Protección de los Consumidores de manera específica, como es el caso de vivienda, salud y educación. Por ello es que la existencia de convenio entre instituciones en muchos casos no pasa de ser un mero formalismo, mientras este sea el marco legal vigente.

A nuestro juicio, la Ley de Protección de los Consumidores debiese protegernos en todas las esferas que ejercemos como tales.

- Convenio Marco de Cooperación interinstitucional Fiscalía Nacional Económica y Servicio Nacional del Consumidor. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°2
Convenio de SERNAC con FNE

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> Convenio Marco de coordinación y colaboración mutua.	La FNE y el SERNAC, suscriben un Convenio Marco, que tiene por objetivo instituir un mecanismo de coordinación y colaboración mutua, cuyo propósito es el diseño e implementación de programas, actividades, estudios u otras iniciativas relacionadas con la protección a los consumidores y la defensa de la libre competencia.
<u>Segundo:</u> Realización de encuestas, informes o estudios.	Las partes convienen en coordinar el desarrollo de encuestas, informes o estudios respecto de las actividades económicas o mercados específicos que las partes definan como relevantes.
<u>Tercero:</u> Reserva de la información contenida en encuestas, informes o estudios.	Las partes acuerdan que la información contenida en las encuestas, informes o estudios, que una de las partes requiera a la otra y que, por su naturaleza, exija someterse a un tratamiento reservado lo mantendrá mientras no se exprese lo contrario.
<u>Cuarto:</u> Coordinación Regional.	Dar especial énfasis a la visión que la FNE debe tener respecto de la situación de las diversas regiones del país en materia de conductas atentatorias a la libre competencia, para lo cual convienen en coordinar ante los intendentes regionales de todo el país, la designación de los Directores Regionales del SERNAC.
<u>Quinto:</u> Término del convenio.	Cualquiera de las partes podrá poner término al presente convenio en cualquier momento.
<u>Sexto:</u>	La FNE designa al Jefe de la Unidad de Coordinación Regional o quien

Contrapartes.	determine el Fiscal Nacional Económico. El SERNAC designa al Jefe de Gabinete de la Dirección nacional, o quien lo subrogue legalmente.
<u>Séptimo:</u> Personerías y ejemplares.	La personería de la FNE, Sr. Enrique Vergara. La personería del SERNAC, del Director Nacional del SERNAC. El Convenio se firma en cuatro ejemplares.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Convenio Marco de Cooperación Proyecto Integración de los Sistemas de Registro y Gestión de casos entre Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en el ámbito del Mercado Financiero. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°3
Convenio de SERNAC con SBIF

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> Modelo de atención al Consumidor (MAC)	El objetivo general del MAC del SERNAC es habilitar un sistema nacional de atención de consultas y reclamos en todas las comunas del país, que permita recepcionar los requerimientos que presenten los consumidores en las diferentes áreas de servicios.
<u>Segundo:</u> Recepción de casos	SERNAC y la SBIF reciben casos presentados como Consultas y Reclamos, en relación a la atención de clientes de las entidades supervisadas por esta última para lo que cuenta con un sistema de registro.
<u>Tercero:</u> Objeto.	Las partes acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un proceso de integración electrónica de ambos sistemas de Registros.
<u>Cuarto:</u> Las obligaciones de las partes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro y traspaso de reclamos. 2. Reporte de reclamos y de contingencias representativas. Ambas instituciones se informarán aquellos hitos relevantes que gestione SERNAC y SBIF y que estén asociados con procesos de mediaciones colectivas y presentaciones de juicios colectivos relacionados a sus supervisados. 3. Consultas técnicas. 4. Actualización normativa. Ambas instituciones se comprometen a informar y actualizar dichas modificaciones en toda la documentación disponible. 5. Capacitación. Ambas instituciones se comprometen a desarrollar las actividades de capacitación respectivas a los funcionarios que correspondan.
<u>Quinto:</u> Confidencialidad.	Las partes deberán mantener absoluta y total reserva de la información que no tenga el carácter de pública.
<u>Sexto:</u> Difusión.	Toda actividad de difusión será acordada entre las partes.
<u>Séptimo:</u> Contrapartes.	SBIF designa a don Carlos Berner, Jefe del Departamento de Cumplimiento Normativo y Atención de Público. SERNAC designa a don Nelson Lafuente, Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales del SERNAC.
<u>Octavo:</u>	A contar de su fecha de suscripción y tendrá duración indefinida.

Término y vigencia.	
<u>Noveno:</u> Personería	La personería de la SBIF, don Rafael Bergoeing. La personería del SERNAC, de don Juan José Ossa
<u>Décimo:</u> Cantidad de ejemplares.	El Convenio se firma en cuatro ejemplares.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Convenio Marco de Cooperación entre Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Valores y Seguros. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°4
Convenio SERNAC con SVS

Puntos	Detalle	Acciones comprometidas
<u>Primero:</u> Antecedentes	a) SERNAC, es un servicio público 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 Turismo.	
	b) SVS, es una institución autónoma, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda, a la cual de conformidad a lo dispuesto en DL 3538 de 1980, le corresponde la superior fiscalización de las personas que emitan o intermedien valores de oferta pública, las bolsas de valores mobiliarios y las operaciones bursátiles, las asociaciones de agentes de valores y las operaciones sobre valores que éstos realicen, los fondos mutuos y las sociedades que los administren, las sociedades anónimas que la Ley sujeta a su vigilancia...”	
<u>Segundo:</u> Cooperación recíproca, intercambio de información e integración de sistemas de registro de reclamos.	a) Sistema Integrado de atención al consumidor. SERNAC y la SVS acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un proceso de integración electrónica de los sistemas de registros de ambos servicios públicos,	1. SVS entregará a SERNAC un esquema XML indicando los campos obligatorios necesarios para poder “crear” el caso en el Sistema. 2. SERNAC y SVS

	<p>con el fin de facilitar la gestión de reclamos, consultas y denuncias presentadas por los consumidores en SERNAC, respecto de aquellos casos que en atención a su contenido deban ser derivados electrónicamente hacia la SVS para su conocimiento y resolución.</p>	<p>desarrollarán sus propios Webservice para permitir la comunicación entre ambos sistemas.</p> <p>3. SVS tramitará y responderá los casos derivados por SERNAC directamente al consumidor que hubiera presentado un reclamo. Además informará los resultados de todos los reclamos.</p> <p>4. SVS publicará un Webservice que podrá ser consultado en cualquier momento por el SERNAC.</p> <p>5. SERNAC se compromete a realizar una capacitación a sus ejecutivos de las plataformas.</p>
	<p>b) Entrega de información sobre acciones colectivas y mediaciones colectivas.</p> <p>SERNAC se compromete a informar oportunamente a la SVS acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguna entidad fiscalizada por la SVS.</p>	
	<p>c) Actividades de capacitación.</p> <p>SERNAC y SVS se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca.</p>	
<p><u>Tercero:</u> Contrapartes Técnicas.</p>	<p>El SVS designa como contraparte técnica al jefe del área de Protección al Inversionista y Asegurado. El SERNAC designa al jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales.</p>	
<p><u>Cuarto:</u> Confidencialidad.</p>	<p>Las partes deberán mantener absoluta y total reserva de toda la información que no tenga el carácter de pública a la que tengan acceso o que le sea entregada en o por la otra parte.</p>	
<p><u>Quinto:</u> Término y vigencia.</p>	<p>El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de suscripción y tendrá una duración de un año. Se renovará tácita y sucesivamente</p>	

	por un periodo similar, a menos que alguna de las partes decida ponerle término.	
<u>Sexto:</u> Personería.	La personería de don Fernando Coloma Correa para actuar en representación de la SVS. La personería de don Juan Antonio Peribonio para actuar en representación del SERNAC.	
<u>Séptimo:</u>	El presente convenio se firma en cuatro ejemplares.	

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Convenio acuerdo de cooperación e integración, Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Electricidad y Combustibles. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°5
Convenio SERNAC y SEC

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> Modelo de atención al Consumidor (MAC)	El SERNAC, en la implementación del MAC, ha definido habilitar, en beneficio de todos los consumidores, un Sistema Nacional Unificado de atención de público en todas las comunas del país.
<u>Segundo:</u> Misión SEC	La SEC, tiene como misión vigilar que las personas cuentan con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustible.
<u>Tercero:</u> Objeto.	Las partes acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el ámbito de servicios básicos, en los rubros señalados previamente.
<u>Cuarto:</u> Derivación	SERNAC derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia. La SEC derivará a SERNAC todos aquellos casos que recaigan en materias propias de la competencia de este último.
<u>Quinto:</u> Traspaso de información.	En aquellos eventos de connotación pública, como por ejemplo, apagones o cortes de suministros masivos, previo requerimiento del SERNAC, la SEC remitirá la información asociada a formulaciones de cargo sin perjuicio de la remisión que por Ley corresponda de las sanciones que puedan aplicarse en esos procesos administrativos.
<u>Sexto:</u> Las obligaciones de las partes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SEC. 2. El SERNAC se compromete a informar a la SEC de las acciones colectivas que genere y que correspondan al mercado de Electricidad y Combustibles. 3. La derivación de casos desde el SERNAC hacia el SEC, se realizará a través de una conexión de Webservice. 4. La SEC disponibilizará al SERNAC un acceso a su base de conocimientos. 5. El SERNAC y la SEC, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión

	semestral. 6. El SERNAC disponibilizará un reporte automático que permita a la SEC visualizar todos los casos gestionados por esta institución.
<u>Séptimo:</u> Información de reclamos	La SEC deberá disponibilizar un reporte automático que contenga el resultado de todos los casos derivados.
<u>Octavo:</u> Difusión	Toda actividad de difusión será acordada previamente en conjunto ente las partes.
<u>Noveno:</u> Actualización normativa.	Ante eventuales modificaciones a la normativa, la SEC se compromete a actualizar oportunamente.
<u>Décimo:</u> Confidencialidad de la Información.	Se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen.
<u>Décimo primero:</u> Contrapartes Técnicas.	La SEC designa como contraparte a don Julio Melero. El SERNAC designa a don Nelson Lafuente.
<u>Décimo segundo:</u> Actividades de capacitación.	El SERNAC y la SEC se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca a todos los encargados.
<u>Décimo tercero:</u> Vigencia, renovación y término de convenio.	El presente convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos se encuentren tramitados y tendrá una duración de un año, el cual se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Acuerdo de cooperación e integración entre la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento con el Servicio Nacional del Consumidor. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°6
Convenio SERNAC con SIR

Puntos	Detalle	Principales obligaciones asociadas al convenio
<u>Primero:</u> Antecedentes del SERNAC	El SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país. Debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y demás normas que digan relación con el consumidor.	
<u>Segundo:</u> Antecedentes de la Superintendencia.	La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, es un servicio público descentralizado y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios. Su objetivo es supervigilar	

	y fiscalizar las actuaciones de los Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor...	
<u>Tercero:</u> Objeto	<p>La finalidad del convenio es establecer las bases de cooperación recíproca entre el SERNAC y la Superintendencia, para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que se formulen por reclamantes y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales.</p> <p>Además SERNAC entregará información sobre mediaciones y demandas colectivas, que pudieran afectar a entidades fiscalizadas por la Superintendencia.</p>	<p>a) Sistema de cooperación orientado a la Atención del consumidor.</p> <p>El SERNAC ha implementado un MAC.</p> <p>La Superintendencia cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).</p> <p>I. Obligaciones comunes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un proceso de integración electrónica de los sistemas de registros de ambos servicios públicos. 2. Ambas instituciones habilitarán casillas electrónicas centralizadas destinadas a recepcionar y gestionar los reclamos, consultas y denuncias derivadas. 3. SERNAC y la Superintendencia se comprometen a realizar una capacitación a los Ejecutivos de sus plataformas. 4. El SERNAC y la Superintendencia podrán consultar el estado de tramitación de las solicitudes. 5. El SERNAC y la Superintendencia deberán enviar cuatrimestralmente un reporte consolidado que contenga los casos derivados dentro del periodo, incluyendo el estado de solución de estos. <p>II. Obligaciones de la Superintendencia.</p> <p>Se compromete a informar una vez al mes, a solicitud del SERNAC los resultados de todos los reclamos derivados a través del MAC.</p> <p>III. Obligaciones de SERNAC.</p> <p>Se compromete a informar cada tres meses, a solicitud de la</p>

		<p>Superintendencia, los resultados de todos los reclamos derivados a través del sistema SIAC.</p> <p>b) Entrega de información sobre acciones colectivas y mediaciones colectivas. El SERNAC se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de la Superintendencia, acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguno de los sujetos fiscalizados por la Superintendencia.</p> <p>c) Actividades de capacitación. Ambas instituciones se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca ante cambios relevantes que pudieran influir en la información que se entrega a los consumidores.</p> <p>d) Remisión de Información. El SERNAC podrá solicitar a la Superintendencia que le remita la información de que esta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquel resuelva accionar ante los tribunales.</p> <p>e) Reuniones periódicas. Ambas instituciones se comprometen a realizar a lo menos una reunión por cuatrimestre.</p>
<u>Cuarto:</u> Difusión.	Toda actividad será acordada entre las contrapartes.	
<u>Quinto:</u> Confidencialidad de la información.	Las partes mantendrán estricta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste.	
<u>Sexto:</u> Costos.	Se deja expresa constancia que ni el presente convenio ni las obligaciones que emanan de él irrogan costo o gasto alguno de las partes.	
<u>Séptimo:</u> Domicilio.	Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago.	

<u>Octavo:</u> Ejemplares.	Se firma en cuatro ejemplares.	
<u>Noveno:</u> Contrapartes Técnicas.	La Superintendencia designa al Jefe del Subdepartamento Jurídico o al funcionario que éste delegue. El SERNAC designa al Jefe del Departamento Gestión Territorial y Canales.	
<u>Décimo:</u> Vigencia, renovación y término del convenio.	Estará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último de los actos administrativos. Vigencia de un año, renovándose automáticamente, por igual periodo.	
<u>Décimo primero:</u> Personerías.	En representación del SERNAC don Ernesto Muñoz. En representación de la Superintendencia, doña Josefina Montenegro.	

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Acuerdo de cooperación e integración entre la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento con el Servicio Nacional del Consumidor. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°7
Acuerdo de cooperación SERNAC con SIR

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> Antecedentes del SERNAC	El SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país. Debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y demás normas que digan relación con el consumidor.
<u>Segundo:</u> Antecedentes de la Superintendencia.	La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, es un servicio público descentralizado y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios. Su objetivo es supervigilar y fiscalizar las actuaciones de los Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor...
<u>Tercero:</u> Objetivo	Las partes declaran la voluntad de lograr acuerdos específicos de colaboración, intercambio y cooperación en las materias propias y comunes a ambas instituciones, que contribuyan al desarrollo, conocimiento y ejecución de proyectos dentro de los ámbitos de sus competencias legales. Ambas instituciones se comprometen en socializar la nueva normativa concursal y capacitar tanto a los abogados y demás funcionarios del SERNAC.
<u>Cuarto:</u>	1. Diseñar instrumentos que permitan socializar y difundir la nueva

Acuerdo	<p>normativa (folletería), entregarlas en las dependencias de ambos servicios.</p> <p>2. La Superintendencia capacitara a funcionarios del SERNAC en el procedimiento de Renegociación. El SERNAC capacitará a los funcionarios de la Superintendencia en materias propias de su función.</p> <p>3. Desarrollar una campaña conjunta de difusión de derechos enfocados a los grupos objetivos en que las partes tengan interés común.</p> <p>4. Cualquier otra actuación de colaboración podrá ser definida a través de algún protocolo, anexo, o instrumento acorde a la gestión a realizar.</p>
<u>Quinto:</u> Contrapartes Técnicas.	Ambas partes designan al Jefe de Gabinete de cada Institución.
<u>Sexto:</u> Vigencia, renovación y término del convenio.	Duración indefinida.
<u>Séptimo:</u> Domicilio	En la ciudad de Santiago.
<u>Octavo:</u> Pagos	El presente instrumento no generará remuneraciones ni pago alguno para las partes.
<u>Noveno:</u> Ejemplares	Dos ejemplares.
<u>Décimo:</u> Personería.	Para SERNAC, don Ernesto Muñoz. Para la SUPERINTENDENCIA, don Andrés Pennycook.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Acuerdo de cooperación e integración entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de ISAPRES “Proyecto Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC). (abril 2018, SERNAC, recuperado de:

https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°8
Acuerdo de cooperación SERNAC con Isapres

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> Antecedentes	El SERNAC implementa el sistema SERNAC FACILITA, una sola plataforma (ventanilla), y establece alianzas estratégicas con diferentes instituciones públicas que tienen competencias en el ámbito de consumo.
<u>Segundo:</u> Especificación Transferencia de casos	Las plataformas del SERNAC FACILITA, transferirán a las Isapres las Consultas y Reclamos. 2.1 Especificaciones para la transferencia de CONSULTAS. 2.2 Especificaciones para la transferencia de RECLAMOS. 2.3 Casos en que SERNAC FACILITA deriva directamente a Isapres
<u>Tercero:</u> Traspaso de información	3.1 Área informática. 3.1.1 Flujo de información.

<u>Cuarto:</u> Apoyo institucional	4.1 Consultas telefónicas desde las plataformas hacia la S. Isapres. 4.2 Capacitación. 4.3 Difusión escrita 4.4 Actualización de Normativa
<u>Quinto:</u> Coordinación entre los servicios	5.1 Coordinación para mejorar el funcionamiento del Sistema. Identificación de responsables SERNAC y responsables S.ISAPRES. 5.2 Coordinación para resolver conflictos área computacional. Identificación de responsables SERNAC y responsables S.ISAPRES. 5.3 Coordinación para resolver conflictos en la derivación de casos. Identificación de responsables SERNAC y responsables S.ISAPRES. 5.4 Criterio de resolución de controversias.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

- Superintendencia de Casinos y Juegos, sin convenio.
- Superintendencia de Pensiones, sin convenio.
- Superintendencia de Medio Ambiente, sin convenio.
- Superintendencia de Educación, sin convenio.
- Acuerdo de cooperación recíproca entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Seguridad Social. (abril 2018, SERNAC, recuperado de: https://www.sernac.cl/transparencia/archives/2017/10/terceros_index.html)

Tabla N°9
Convenio SERNAC -SSS

Puntos	Detalle
<u>Primero:</u> SERNAC	El SERNAC ha implementado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita).
<u>Segundo:</u> SUSESO	La SUSESO debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana.
<u>Tercero:</u> Objetivo	Las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de Crédito SOCIAL.
<u>Cuarto:</u> Sobre reclamos	El SERNAC derivará a la SUSESO todos aquellos reclamos definidos como de su competencia, después del proceso de mediación. Los reclamos ingresados al SERNAC respecto a materias distintas, tales como; asignación familiar, subsidio de cesantía, derechos, afiliación, desafiliación, etc. deberán ser derivados a la SUSESO. Los reclamos sobre Crédito Social, para ser derivados a la SUSESO, deberán previamente haber pasado por el proceso completo de tramitación de la mediación por parte del SERNAC.
<u>Quinto:</u>	El SERNAC podrá solicitar a la SUSESO que le remita información en

Tribunales de Justicia.	relación a casos respecto de los cuales aquél resuelva accionar ante los Tribunales de Justicia.
<u>Sexto:</u> Obligaciones de las partes.	1. El SERNAC se obliga a derivar los casos de competencia de la SUSESO. Además deberá enviar cuatrimestralmente las estadísticas de los reclamos por Crédito Social que haya recibido en dicho periodo. 2. El SERNAC se compromete a informar a la SUSESO de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de las CCAF. 3. La SUSESO proporcionará al SERNAC información acerca de los antecedentes que los usuarios deben aportar a sus reclamaciones y solicitudes. 4. Ambas instituciones realizarán a lo menos una reunión cuatrimestral.
<u>Séptimo:</u> Información del estado de tramitación de los casos	El SERNAC podrá consultar el estado de tramitación de las reclamaciones derivadas a la SUSESO. La SUSESO deberá enviar cuatrimestralmente un reporte que contenga los casos derivados desde el SERNAC.
<u>Octavo:</u> Difusión	Toda actividad de difusión será acordada entre las partes.
<u>Noveno:</u> Actualización de la normativa.	Ante modificaciones de la normativa, la SUSESO se compromete a informar al SERNAC acerca de las mismas.
<u>Décimo:</u> Confidencialidad de la Información	Las partes mantendrán la más absoluta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso.
<u>Décimo primero:</u> Contrapartes técnicas	La SUSESO designará al Jefe del Centro Integrado de Atención a Usuarios. El SERNAC al Jefe del Departamento Gestión Territorial y Canales.
<u>Décimo segundo:</u> Actividades de capacitación.	Ambas instituciones se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca.
<u>Décimo tercero:</u> Vigencia, renovación y término del convenio.	Entrará en vigencia una vez que los actos administrativos se aprueben. Duración de un año. El convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos.
<u>Décimo cuarto:</u> Personería.	Por la SUSESO doña María José Zaldívar. Por el SERNAC don Juan Peribonio.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Capítulo IV: Consumidor, su rol en la economía y la sociedad, consumerismo, ideología y activismo

8. El consumidor y su rol en la economía y la sociedad

El verbo consumir, del latín *consumere* es definido en su primera acepción por la Real Academia de la lengua como destruir y extinguir y en segundo lugar como gastar energía o un producto. (agosto 2017, RAE, recuperado de <http://dle.rae.es/?id=AT2BY5W>). Con lo cual sociedad del consumo en la que actualmente vivimos y que la élite y toda la estructura defiende, viene a ser la sociedad de la destrucción y la extinción, lo que no augura un buen futuro.

En términos coloquiales usamos el concepto de “consumo” como adquirir y usar bienes y servicios para satisfacer necesidades propias, en tanto entendemos consumismo desde la perspectiva señalada por Annie Leonard en su libro *La Historia de las Cosas*, como “una relación particular con el consumo en la cual buscamos satisfacer nuestras necesidades emocionales y sociales haciendo compras, a la vez que demostramos y definimos nuestra autoestima mediante las cosas que poseemos. Y el hiperconsumismo es tomar muchos más recursos de los que necesitamos y que el planeta puede sostener” (Leonard, 2010 p. 204).

El consumidor es una pieza clave en cualquier sistema económico, ya sea planificado, mixto o de libre mercado. Las necesidades de los consumidores son las que se busca satisfacer con la producción de bienes y servicios básicamente. Aunque en la actualidad, somos testigos, de cómo se fomenta la creación de nuevas necesidades a través de la publicidad y la obsolescencia programada con la finalidad de dinamizar los ciclos productivos de forma cortoplacista más allá de una visión sustentable.

Ya en los años 70 MacLuhan decía que el medio era el mensaje y avizoraba la “aldea global” en la que hoy vivimos, hoy estamos frente a una sociedad digitalizada en la cual el medio se hace cada vez más imperceptible. Según Biung, en su texto “En el enjambre”, los individuos que interactúan en enjambre digital, no desarrollan ningún “nosotros”. Los modelos colectivos fundados en las nuevas tecnologías digitales “son muy fugaces e inestables, como en los rebaños constituidos por los animales. Los caracteriza la volatilidad” (Byung, 2014 p. 29)

De este modo concluye que “la comunicación digital hace que se erosione fuertemente la comunidad, del “nosotros”. Destruye el espacio público y agudiza el aislamiento del hombre” (Byung, 2014 p. 75).

De esta forma, la digitalización de la comunicación trae consigo efectos inmediatos, ya que todo sucede en tiempo real. Pasamos de *homo electronicus* de MacLuhan al *homo digitalis* de Byung, el cual suele representarse de manera anónima, a pesar de siempre ser alguien. Hoy la comunicación es al menos bilateral y en la mayoría de los casos multilateral y multiplataformas. El consumidor no es un receptor pasivo de informaciones, sino que también cumple un rol activo produciendo contenidos y difundiéndolos.

En este contexto, el comercio electrónico viene posicionándose en la economía como un actor de crecimiento exponencial dado su éxito de ventas. Portales como AMAZON o ALI BABA, ofrecen un sinnúmero de productos y garantizan una entrega a domicilio en plazos muy acotados, a precios sin competencia, ya que evitan los costes de mantener tiendas físicas.

Las Leyes que protegen a los consumidores son de ámbito nacional y el domicilio de estas tiendas virtuales está en otros países, por lo que no tienen jurisdicción sobre ellas. Además, ya han levantado suspicacia por parte del retail nacional, ya que a juicio de ellos, estos portales internacionales serían competencia desleal. Pero claro, estas empresas de *e-commerce*, son una

realidad fruto del mismo sistema de libre mercado y por lo que se puede adentrar seguirán creciendo.

Como ya señalamos en el marco teórico y basándonos en este mismo autor, el “neoliberalismo convierte al ciudadano en consumidor”, reacciona de forma pasiva a la política, quejándose al igual que ante productos o servicios de los cuales no se siente satisfecho.

Desde los inicios de la publicidad moderna se venden intangibles asociados a status, emociones o pertenencia, sin embargo Byung va más allá a hacer la distinción entre sentimientos y emociones, su durabilidad y dirección, con lo cual la emoción es tomada como medio de producción y así se explica lo poco perdurable de estas relaciones en la actualidad.

Un consumidor informado y empoderado no sustituye al ciudadano informado y empoderado. Los problemas ambientales y sociales no se solucionan comprando, no pasan por elegir este u otro producto o decidir qué servicio vamos a usar.

“Nuestro yo consumidor alcanzó un desarrollo tan excesivo que ha sofocado todas nuestras identidades. Las identidades que deberían ocupar un lugar central –la de los padres, estudiantes, vecinos, profesionales, votantes, etc.- se asfixian bajo la identidad de consumidores” (Leonard, 2010, p. 234)

El sistema económico es casi invisible a nuestros ojos, del mismo modo que el mar lo es para los peces. De forma paulatina pero en una estrategia coherente en los países que tenemos democracias de libre mercado, el consumo ha convertido en el factor primordial de la economía, al tiempo que ha disminuido significativamente la participación ciudadana en todo tipo de organizaciones intermedias, desde clubes a sindicatos.

Según Leonard, se ha forjado una clase de consumidores después de la revolución industrial y con el establecimiento de la producción en serie, ya a principios del siglo XX, al menos el primer mundo la gente tenía los medios para comprar cosas, pero fue la publicidad la que los llevó a hacerlo.

En un principio, se destacaban las particularidades de un producto, pero al estimularse la producción prontamente hubo muchos similares, con lo que nació la segmentación de los mercados y la asociación de un producto a la satisfacción de otras necesidades tales como el estatus y la pertenencia. Los anuncios muestran el tipo de persona que consume el producto y público tiende a identificarse o a emularlo.

Junto a ello se ha facilitado el acceso al crédito y el uso de las tarjetas. Ya no domina la obsolescencia tecnológica, sino que la obsolescencia programada, ya que así se maneja la variable del tiempo de reposición de un producto, haciéndolo cada vez más breve.

Muchos productos son desechables, se comenzó con los pañales y toallas higiénicas. Ahora hay platos, cubiertos y ropa, pero hay otros productos que en teoría no lo son, pero muchas veces es más caro reparar un aparato que comprarse uno nuevo.

Al mismo tiempo que se eliminan las formas autosuficientes y o comunitarias (cooperativas) de compra y venta y surgen los malls y strip center. Tal como fue señalado por Moulian hace casi dos décadas atrás: “El mall, la catedral del consumo... En ellos puede constatarse, mejor que en parte alguna, la lógica capitalista del despilfarro. En ellos se observa palpablemente que la producción no se rige sólo por necesidades, sino que también por la competencia siguiendo los vaivenes de la moda. Esto fuerza a la continua renovación de objetos que no han terminado su ciclo de vida, pero que son desplazados por cambios de gustos o, en el

mejor de los casos, por cambios marginales de utilidad. En los mall se ve cómo se malgastan recursos sin considerar la miseria de millones, sin tomar en cuenta los sacudones internos que puede producir la inducción del deseo del consumidor en seres que no pueden satisfacer ese impulso” (Moulian, 1998, El Consumo me consume, p. 55,57-58).

9. El consumerismo, su ideología y activismo

9.1 Ideología. Podríamos señalar que el rol de consumidor ideológicamente ha sido promovido por el Neoliberalismo, destacando esa función como la primordial para quienes no forman parte de las élites financiera y de poder, ya que de esa forma se resta importancia a otros roles que podría ejercer el mismo individuo y que fueran en contra el lucro perseguido por quienes manejan la oferta de bienes y servicios.

De esta manera, se ha aplicado un reduccionismo a los diferentes actores y factores que intervienen en la vida social, política y económica dejando de lado a gran parte de ellos, como si no fueran parte del sistema.

Para calcular el Producto Interno Bruto (PIB) no se toman en cuenta los reales costos sociales y ambientales para el crecimiento.

Y estos siguen siendo parte del sistema económico ya sean segmentos de la población o alguna entidad estatal o privada, alguien termina asumiendo su coste. Ejemplo de esto es el caso de las morbilidades asociadas a la obesidad, la cual es producto de un sobreconsumo de alimentos procesados llenos de aditivos.

Esto fue lo que llevó en Chile a ser promulgada la Ley de “Etiquetado de los alimentos”, ya que es el Estado a través del Ministerio de Salud, quien asume los costos de mantener una

población con enfermedades crónicas producto de una mala alimentación alentada por la publicidad.

“La creencia según la cual el crecimiento económico infinito es la mejor estrategia para hacer un mundo mejor ha devenido en una especie de religión secular que comparten todos nuestros políticos, economistas y medios de comunicación, rara vez se debate porque se supone que todos la dan por verdadera” (Leonard, 2010 p. 32). Por eso es que quienes osan cuestionar el capitalismo son tildados de locos, antisistema, ecologistas extremos, tecnófobos y antiglobalización. Con estos juicios los descalifican del mismo modo que lo hacen etiquetando de resentidos a todos los que no se declaran de derecha o apolíticos.

Son pocas las voces críticas que surgen ante el sistema económico, sin embargo, “Sin verdadera transparencia contable y financiera, sin información compartida, no puede haber democracia económica”, señala Thomas Piketty, en *El Capital en el siglo XXI* (Piketty, 2014, p. 641).

9.2 Activismo. Aunque la principal labor de las ADCs en Chile dice relación con la difusión y la capacitación en deberes y derechos de los consumidores, algunas de ellas asesoran directamente a quienes los consultan en estas materias. Pero han sido las acciones colectivas las que han situado al activismo en cuanto a consumo en la palestra.

En Chile este ha sido liderado por CONADECUS. ADCs que interpuso la primera demanda colectiva resuelta por los tribunales. Esta acción, que significó que el demandado Banco Estado debiese devolver el dinero cobrado por mantención de cuentas vistas ya que éste era indebido, puesto que se originó en una modificación unilateral de contrato. Si bien tardó 7

años en resolverse, el monto cercano a los 80 millones de dólares que tuvo de devolver el banco, marcó un precedente de este tipo de acciones en el país.

El caso del papel Tissue, aún no ha sido resuelto por los tribunales, sin embargo, la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC), la principal empresa involucrada, llegó a un acuerdo con la demandante CONADECUS, a través de una mesa de negociación establecida por el SERNAC.

Tomando en cuenta el tiempo que tardaría en resolver la justicia una demanda como esta y lo difusa de la misma, es que ambas partes se allanaron a un acuerdo que devolverá \$7.000 a cada presunto consumidor, de los cerca de \$20.000 calculados por los estudios presentados en la demanda.

Luego de ello, la Corte Suprema acogió a trámite un recurso del abogado Jaime Moraga representando tres comunidades Mapuche. El reclamo se basa en que no se consideró una consulta a los Pueblos Originarios, como lo estipula el Convenio 169 de la OIT, ratificado por Chile y busca reabrir la negociación y sentar en la mesa a las comunidades para acceder a un pozo de al menos US\$1 millón destinado a pagar las “costas” de los demandantes, de los cuales Moraga admite que cobrará un 30% de lo que obtengan sus representados.

Con fecha 8 de febrero de 2018, CMPC y CONADECUS presentaron un recurso de reposición ante la Corte Suprema, en contra de la resolución del tribunal de acoger la presentación que tiene paralizada la entrega de la compensación a los consumidores de papel tissue afectados por la colusión.

Otra línea del activismo ha sido la creación de campañas mediáticas a fin de generar apoyo popular para presionar cambios legislativos. El último ejemplo fue la Ley de

Estacionamientos, la cual volvió a ser tramitada dado el rechazo de la ciudadanía a su implementación.

10. Principales problemas que afectan a los consumidores en Chile en la actualidad

De acuerdo a las estadísticas de atención llevadas por el SERNAC y CONADECUS el sector que concentra la mayor cantidad de los reclamos es el sector financiero (Ver Anexo N°11).¹⁴

10.1 Colusiones. La definición de colusión según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua es “Pacto ilícito en daño de tercero”. Jurídicamente está establecido como delito y en el contexto económico es entendido como la práctica más dañina para la libre competencia y sancionado en todos los países donde rige la economía de libre mercado, afectando negativamente el bienestar social e introduciendo barreras que aumentan el poder de mercado de las firmas participantes. (marzo 2017, RAE, recuperado de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=colusi%C3%B3n>).

En términos económicos la colusión es el acto concertado entre actores de un mismo rubro de trabajar en conjunto por limitar la competencia y aumentar las ganancias del grupo, fijar precios y la cantidad del producto, con la finalidad de reducir o eliminar competidores, generando un oligopolio.

Se denomina Cartel al grupo de empresas que se concerta para esas prácticas en busca de controlar la producción y la distribución con tal de obtener poder sobre el mercado y obtener los mayores beneficios posibles en perjuicio de los consumidores y otros competidores. Por ello, las consecuencias para estos son las mismas que para un monopolista. La diferencia radica en que los beneficios totales son repartidos. Sus principales actividades se centran en fijar los precios, limitar la oferta disponible, dividir el mercado y compartir los beneficios.

¹⁴ Anexo N° 11: Estadísticas de atención CONADECUS

10.1.2 La historia de la colusión en Chile. La primera vez que se habló de colusión en Chile, fue en 1962, cuando se ordenó la disolución de una asociación de panaderos, los que fueron sancionados por acordar el precio del pan con la finalidad de beneficiar a 261 panaderías de las 321 que había en ese momento en la capital. Pero sólo en 1973, se tipificó ésta modalidad como delito con la promulgación del Decreto Ley 211 de Defensa de la Libre Competencia, que creó la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión Antimonopolios, actual Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Existen antecedentes de otras colusiones las cuales no fueron denunciadas durante la dictadura y los primeros gobiernos de la Concertación, como la de las aerolíneas LAN y LADECO, que sacaron del mercado a SABA vendiendo pasajes bajo el costo operacional. Sin embargo, bajo el gobierno de Ricardo Lagos, mientras se implementaba la reforma procesal penal y explotaba el caso Coimas, el cual derivó en sucesivos destapes de casos de corrupción, fue derogado el delito de colusión. Esto trajo consigo el escenario ideal para cometer este tipo de abusos dado que las multas eran irrisorias ante las ganancias que obtenían los coludidos.

El caso de más impacto en la opinión pública fue el de las Farmacias, en el que las cadenas Cruz Verde, Salcobrand y Ahumada -que controlan el 90% del mercado- fueron acusadas de subir concertadamente los precios de los medicamentos el año 2008. Más tarde el 2011 vino el caso Pollos donde Ariztía, Agrosuper y Don Pollo organizaron su producción y se asignaron cuotas de mercado. Posteriormente, el caso Navieras en el año 2012, en que la compañía Sudamericana de Vapores (CSAV) y la compañía Chilena de Navegación Interoceánica (CCNI) son investigadas por los gobiernos de EEUU y Canadá, al fijar las tarifas en el transporte de vehículos.

El año 2015, se destapó el caso del Cartel del Confort, en que CMPC Tissue y SCA son denunciados por la Fiscalía Nacional Económica (FNE), por la colusión de más de 10 años, en la fijación de precios y cuoteos de mercado en la venta del papel Tissue. En 2016 quedó de manifiesto la Colusión de los Supermercados en que las empresas Cencosud, SMU y Walmart, son denunciados por la fijación conjunta de precios y venta de pollos.

En lo que va del año 2017, ya se han destapado casos como el Cartel de la Leche y se investiga por el mismo delito a los Centros de Diálisis.

10.2 Cláusulas abusivas. Entendemos por abusiva a toda cláusula contractual no negociada individualmente, cuya incorporación es impuesta por una sola de las partes. Esto va contra del principio de buena fe, causando un grave desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor o una de las partes contractuales.

Si bien las cláusulas abusivas son prohibidas por Ley, en la praxis se pueden encontrar en los contratos de adhesión, es decir aquellos que no son negociados por las partes, tales como de tarjetas de crédito o de algún servicio como el de telefonía. Detectarlas resulta difícil, ya que generalmente están detalladas en la “letra chica”. Entre las más comunes se encuentran aquellas donde la empresa limita su responsabilidad en caso de robo, hurto o algún siniestro, donde declaran anticipadamente que no responden por sus incumplimientos o aquellas que incluyen barreras de salida para el consumidor.

El SERNAC señala como ejemplos de ellas “Aquellas que otorgan a la empresa la facultad de dejar sin efecto el contrato, modificarlo o suspender al arbitrio del proveedor y sin previo aviso”. Por ejemplo, “La empresa se reserva el derecho a reajustar tarifas y recargos”, “Este contrato podrá ser modificado sin previo aviso”. Además de las que ponen a cargo del consumidor la responsabilidad por los efectos de fallas, deficiencias, omisiones o errores

administrativos, o bien le otorgan valor al silencio del consumidor. Como ejemplo podemos señalar: “Es responsabilidad del cliente verificar el cálculo de los cobros detallados en la cuenta y no se aceptarán reclamos transcurridos los 10 días desde la recepción del estado de cuenta en que de no recibir reclamos, se entenderá aceptado a partir de esa fecha”.

También aquellas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, como las que rezan “el proveedor no se hace responsable por robos o hurtos dentro de establecimiento” o “el cliente renuncia desde ya a cualquier indemnización en caso de incumplimientos”, “los contratos incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenado o inutilizados; gastos de cobranza no sujetos a la normativa y las cláusulas que establecen la renuncia del consumidor a su derecho a ser indemnizado, limitan el monto o se le obliga a renunciar a su derecho a reclamar”. (marzo 2017, SERNAC, recuperado de: <https://www.sernac.cl/sernac-recomienda-en-que-fijarse-al-momento-de-firmar-un-contrato-y-como-detectar-cuando-se-esta-fre/>).

10.3 Publicidad engañosa. Se define como “publicidad engañosa” aquella que transmite información falsa de un producto para generar confusión en los consumidores, con la finalidad de engañar y manipular a las personas.

En nuestro país, la actividad publicitaria debe respetar los principios legales conforme al Código Chileno de ética publicitaria y además las normas que la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496.

Deberíamos esperar de la publicidad que nos transmita de forma veraz la información que facilite la elección de un producto o servicio respecto del resto de los existentes en el mercado.

Esto implica que esta comunicación no contenga expresiones que produzcan error o confusión entre los consumidores.

La Ley del Consumidor en su artículo 28, nos señala cuándo esta publicidad es engañosa, es decir, cuándo conduce a error o engaño “Anuncio de cantidades, porcentajes o componentes que no contiene el producto; cuando se induce a error o engaño respecto de la idoneidad del bien o servicio para los fines que se ofrece; cuando se anuncia o destacan características relevantes de un bien o servicio y éste no las posee; cuando se informa un precio o forma de crédito distinto al que efectivamente se transa; cuando las garantías ofrecidas son distintas a las realmente entregadas; cuando un producto a diferencia de lo publicitado, es capaz de producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida, o no tiene la condición de reciclable o reutilizable y cuando el proveedor produce confusión respecto de la identidad de la empresa que ofrece el producto”.

10.4 Desprotección legal.

Debemos señalar que el hecho de que los consumidores no necesiten del patrocinio de un abogado para presentar una demanda por la Ley de Protección a los consumidores, se da en el espíritu de facilitar el acceso a la justicia de quienes ven vulnerados sus derechos en materia de consumo. Al ser generalmente causas de menor cuantía, éstas se resuelven en los Juzgados de Policía Local.

Sin embargo, donde se manifiesta una asimetría es en las causas donde se disputan montos elevados, ya que las grandes compañías cuentan con abogados propios y estudios externos que les asesoran, haciendo pesar su disponibilidad económica.

En tanto, las acciones colectivas que permiten el ejercicio de los derechos de muchos, ha significado una verdadera revolución en cuanto al número de consumidores y usuarios que se

están defendiendo por el SERNAC y por algunas Asociaciones de Consumidores. Estamos ante la posibilidad cierta de que grupos, que representan millones de personas, sean beneficiados en cantidades que en conjunto significan millones de dólares, tal como sucedió en caso Banco Estado y prontamente sucederá con la devolución de los \$7.000 del papel tissue por parte de CMPC.

Esta acción permite, por ejemplo, la defensa del consumidor frente a infracciones que, por su bajo monto, sería muy oneroso demandar individualmente, Así también, pequeños cobros a miles de personas, representan sumas muy importantes para el proveedor, pueden recuperarse a través de una demanda colectiva.

Son de interés colectivos las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, por ejemplo, los clientes de una tarjeta de crédito. En tanto, se consideran de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, por ejemplo, los afectados por la colusión de la papelería.

Capítulo V: Aspectos importantes del sistema de protección de los consumidores en países de Latinoamérica

11. Sistema de protección al consumidor en otros países

11.1 Aspectos importantes de la legislación Argentina. A mediados de los años 80, en Argentina se realizaron intentos fallidos por legislar en relación a materias de derechos del consumidor, sin embargo debido a la presión ciudadana efectuada en los años 90, periodo en el cual comenzaron las privatizaciones y posteriormente la crisis económica debido a la devaluación de la moneda y a las nuevas formas de comercialización que emergen de estos procesos se logró implementar esta legislación en el año 1993.

Dentro del ordenamiento jurídico argentino, existe un “subsistema” defensor en materia de derechos de los consumidores, compuesto por Leyes que reglamentan por ejemplo, el transporte, las comunicaciones, los alimentos, los medicamentos, los servicios públicos y privados y toda otra actividad ocupada por los consumidores y usuarios.

Cabe señalar, que dentro de ese subsistema podemos identificar a la Institución que resuelve los temas relacionados con los derechos del consumidor, la “Subsecretaría de Defensa del Consumidor”, la cual se basa en la norma específica del sistema de protección de los consumidores, la “Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor”, que rige desde el año 1993 y fue modificada a partir de la aprobación de la Ley N° 26.361 del año 2008, que reformó su texto e incorporó figuras muy significativas tales como, el daño punitivo, la protección de conductas indignas o abusivas en perjuicio del consumidor y la oportunidad de fijar compensación por daños causados a favor del consumidor en la ámbito administrativo, a través de la "autoridad de aplicación", concepto que define al organismo particular del Estado que velará por el cumplimiento de determinada ley o administrará una situación particular.

En esta legislación los proveedores son oferentes públicos o privados, incluso informalmente, exceptuando a los profesionales independientes.

Otro punto a destacar, son los aspectos pendientes en esta regulación y no abordados en la reforma, tales como; incorporación de servicios públicos, mejorar la regulación de la publicidad, eliminar la supletoriedad en transporte aéreo, reponer la gratuidad judicial y fijar pautas para acciones colectivas.

Una de las deficiencias de esta Institución, es que la cantidad de oficinas para resolver los reclamos de consumidores son mínimas, esto implica poca accesibilidad al sistema. Además, falta un marco político claro respecto a las obligaciones de las instituciones, una estandarización de los resultados de conflictos y medidas disciplinarias más eficaces.

11.2 Aspectos importantes de la legislación Brasileña. En Brasil la protección del consumidor tuvo como antecedente el escenario internacional, la consecuencia causada por la industrialización en las décadas del 1960 y 1970 seguido por las crisis sociales y económicas. De esta manera fue identificada la fragilidad del consumidor y su importancia para las relaciones comerciales. Cabe señalar, que en este periodo se promulgó la Ley “Delegada N° 4”, del 26 de Septiembre de 1962, que prevé la participación en el dominio económico para garantizar la libre distribución de productos indispensables para el consumo de la población.

El aumento en el costo de vida y la crisis inflacionaria de los años 1980, genera preocupación en los consumidores, ya que buscar el reconocimiento de sus derechos, esto impulsó importantes movilizaciones sociales de los consumidores, cuyo objetivo era incluir la cuestión de la protección de los consumidores en la Asamblea Nacional Constituyente.

De esta manera, en el año 1970 emergieron los primeros organismos de defensa del consumidor. En 1971 se procuró crear un Consejo de Defensa del Consumidor, a través de la “Ley N° 70” de la Cámara de los Diputados, no obstante, el proyecto no fue aprobado.

El año 1976 en Porto Alegre se fundó la “Asociación para la Protección del Consumidor” (APC), en Curitiba la “Asociación de Defensa y Orientación del Consumidor” (ADOC) y en Sao Paulo el “Grupo Ejecutivo de Protección del Consumidor” (actual Fundación PROCONS).

Posteriormente a través del Decreto N° 91.469, del 24 de Julio de 1985, se creó el “Consejo Nacional de Defensa del Consumidor”, que formaban parte de las asociaciones de consumidores, PROCONS, el Colegio de Abogados de Brasil, la Confederación de Industria, Comercio y Agricultura, el Consejo de Autorregulación de la Publicidad, las Fiscalías y representantes del Ministerio de Justicia, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Salud, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Finanzas, con el cometido de asesorar al Presidente de la República en la confección de políticas de defensa del consumidor.

El Consejo Nacional de Defensa del Consumidor tuvo un desempeño destacado en el desarrollo de propuestas en la Asamblea Constituyente y en transmitir la importancia de la protección de los consumidores en Brasil, lo cual permitió la elaboración de una “Política Nacional de Defensa del Consumidor”.

La Constitución Federal de 1988 no tiene un artículo que defina los derechos básicos de los consumidores, sin embargo tiene un artículo que establece que es “Deber del Estado de proteger al consumidor”, esto implica la protección y defensa de los consumidores como un derecho fundamental (Arts. 5, XXXII, y V, 170).

El 11 de Septiembre de 1990, a través de la Ley N° 8.078/90, entró en vigencia el Código de Defensa del Consumidor (CDC), que reconoce la fragilidad del consumidor y determina la

buena fe como un principio fundamental de las relaciones del consumo. Acá se instauran principios básicos tales como; salud, seguridad, protección de la vida, derecho a la información clara, precisa y adecuada, educación para el consumo y protección contra la publicidad engañosa y abusiva.

El mismo año fue creado el “Departamento de Protección y Defensa del Consumidor” (DPDC) dependiente del Ministerio de Justicia, responsable de la coordinación de la Política Nacional y la Protección del Consumidor.

De igual manera la Ley N° 8.078/90 estableció que la protección y la defensa del consumidor, se realizaría a través del “Sistema Nacional Defensa del Consumidor” (SNDC).

La “Secretaría Nacional del Consumidor” (SENACON) fue creada el 28 de Mayo de 2012, por medio del Decreto N° 7738. Esta Secretaría es responsable de la preparación y ejecución de la “Política Nacional de Relaciones con el Consumidor”, la cual tiene como objetivo coordinar y organizar el “Sistema Nacional de Defensa del Consumidor”, establecer el “Sistema Nacional de Información y Protección del Consumidor” (SINDEC), regular los diálogos sectoriales, coordinar y cooperar con las agencias y los organismos reguladores, prevención y represión de prácticas infractoras con impacto nacional, y la representación de los intereses de los consumidores y el SNDC en las organizaciones internacionales.

Respecto al Código sobre la defensa y protección al consumidor, por un lado reglamenta la defensa de los consumidores que permite reparar los daños causados a éstos y por otro lado refuerza la orientación e información a los consumidores para prevenir y proteger el derecho al consumo. Dentro de los temas considerados podemos encontrar la responsabilidad del proveedor, vicios de calidad y cantidad del producto (CDC, Art. 18 y 19), accidentes del consumo (CDC, Art. 12), las opciones del consumidor (CDC, Art.20), plazos para reclamar (CDC, Art, 26),

derecho de arrepentimiento (CDC, Art. 49), entre otros. Además atienden conflictos en relación al consumo en las áreas; alimentos, salud, productos, servicios, vivienda, asuntos financiero, hotelería (precios, cancelación de reserva, pérdida o daño del equipaje, responsabilidad), restaurantes (menú, propina), transporte de empresas aéreas (presentación en el aeropuerto, confirmación del regreso, overbooking, atraso, pérdida de pasaje, equipaje, responsabilidad), transporte terrestre de pasajeros (cancelación del viaje, equipaje, exceso de pasajeros en el bus, responsabilidad), arriendo de vehículos y servicio de taxi.

Cabe señalar que una de las mayores debilidades del sistema es la falta de estrategias comunes entre el gran número de instituciones que intervienen en el mismo tema. De igual manera, otros de los problemas de la implementación de los CDC es la ausencia de un foro público para el debate y la formulación de las políticas de protección de los consumidores, falta de incentivos para la creación de entidades civiles de protección a los consumidores, la inclusión de normas generales de protección al consumidor en el comercio electrónico y la educación a distancia, inclusión de consumo sostenible, protección de los datos personales y el control de la publicidad infantil, entre otros.

11.3 Aspectos importantes de la legislación Chilena. En 1990 se creó el SERNAC con la misión de informar, educar, proteger a los consumidores y fomentar la participación ciudadana. Sin embargo 7 años después, con la promulgación de la “Ley del Consumidor” en 1997 otorga atribuciones al SERNAC. La Ley concretó los derechos de los consumidores y determinó las reglas en un mercado en el cual los ciudadanos estaban en clara desventaja.

En los años 1980 se incrementa el consumo, el crecimiento económico, el desarrollo empresarial, el aumento del poder adquisitivo de las personas y el acceso al crédito. Debido a lo

anteriormente señalado el consumo paulatinamente fue ocupando espacios en la opinión pública y en los medios de comunicación.

La primera modificación a la Ley se elaboró en diciembre de 1999 para incorporar los cambios que se producían en el mercado y los posteriores cambios de hábitos de los consumidores. Se agregaron normas que regulan las cobranzas extrajudiciales instaurando parámetros claros, como el respeto a la estabilidad laboral del deudor y también se determinaron parámetros para los gastos de cobranza. De igual forma se normó el tamaño de la escritura en los contratos con el propósito de eliminar la letra chica, ya que las empresas acostumbraban ocultar determinadas prohibiciones que el consumidor no lograba a leer.

Debido al mercado capitalista, el SERNAC era cada vez más protagonista de los hechos de colusión (caso farmacias) y la necesidad de reforzar la protección de los consumidores.

En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones del SERNAC a materias financieras con la Ley N° 20.555, esto debido a la revisión de los contratos de adhesión en el mercado financiero, ya que existían cláusulas que aparentaban legalidad, sin embargo podían dar pie a abusos. Se exigió el cambio de los contratos y la eliminación de las cláusulas que se consideraran abusivas, tanto en Bancos, Retail, Cajas de Compensación, servicios médicos domiciliarios, empresas de alarmas a domicilio, y el mercado de las telecomunicaciones. Del mismo modo, resolvió actuar por primera vez en el mercado de los servicios básicos, esto debido a que los consumidores requieren mayor protección porque no pueden cambiarse de empresa de servicios (luz, agua).

Otro lineamiento del SERNAC ha sido fortalecer la red de protección al consumidor a través de convenios con algunas Superintendencias, Ministerios e instituciones que tienen competencia en temas de consumo.

Dentro de los temas pendientes podemos señalar la calidad de los servicios públicos, la regulación de los profesionales independientes, la creación de tribunales de mediación, y las escasas atribuciones, recursos humanos y recursos financieros con los que cuenta actualmente el SERNAC.

11.4 Aspectos importantes de la legislación Peruana. “El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868. Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual, desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología. INDECOPI es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. En consecuencia, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo N° 1033)”. (mayo 2017, INDECOPI, recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>).

Dentro de las funciones de INDECOPI, encontramos; ejecutar una política nacional y un plan nacional para proteger al consumidor, propone normativas y da opiniones de los sectores productivos, ejecuta acciones para mejorar la protección al consumidor, dar orientación a los consumidores, establecer un sistema de alerta sobre productos y servicios peligrosos y elaborar y presentar el informe anual.

INDECOPI está autorizada para impulsar procesos de defensa de interés colectivo y dejar estos casos a las asociaciones de consumidores reconocidas, en estos procesos se podrían alcanzar posibles indemnizaciones por daños y perjuicios, sustitución o reparación de productos,

etc. Además, representa a los consumidores, en caso contrario, estos deben manifestar su voluntad de renunciar a este derecho y/o hacerlo por separado. Adjudicada la sentencia INDECOPI debe restituir a los consumidores que se presenten, la cantidad proporcional que les corresponde, no obstante, después de un año el saldo no retirado será traspasado a un fondo especial. Esto ocurre de igual manera con las asociaciones de consumidores.

Por otro lado, la Constitución Política del Perú del año 1993, en su artículo 65, señala que el Estado “Defiende el interés de los consumidores y usuarios y garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios en el mercado, y vela por la salud y la seguridad de la población”. (mayo 2017, INDECOPI, recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>).

El “Código de Protección y Defensa del Consumidor” entró en vigencia el 02 de octubre del 2010. Acá se señala como concepto de consumidor en el inciso 1 de su artículo IV, a “Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatario finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza, disfruta un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”. (mayo 2017, INDECOPI, recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>).

La finalidad de este Código es que los consumidores alcancen productos y servicios adecuados, y que dispongan de los derechos y mecanismos adecuados para su resguardo,

aminorando la desigualdad informativa, rectificando, precaviendo o eliminando las prácticas que perjudiquen sus legítimos intereses.

Los problemas más comunes que enfrentan los consumidores son los llamados telefónicos (Call Centers) persistentes para proporcionar productos, los continuos correos electrónicos con ofertas no deseadas que llegan a través de Spam y la falta de conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor. El sector financiero es el que comete mayor cantidad de faltas a esta Ley, quejas sobre un producto defectuoso, una mala experiencia que no cubrió sus necesidades, quejas sobre la atención al cliente y envíos defectuosos e incumplimiento de plazos.

Es importante señalar que en el caso de Perú, INDECOPI tiene a cargo los siguientes procedimientos: procedimientos sancionadores, procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos y procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento.

11.5 Aspectos importantes de la legislación Uruguay. El último país del Mercosur en incluir normas específicas en materias de derechos del consumidor fue Uruguay. Los países del Mercosur debían uniformar la legislación respecto a este tema. De esta manera se creó el “Comité Técnico N°7”, el cual estaba integrado por Paraguay, Brasil, Argentina y Uruguay, el cual aprobó a nivel técnico temas de resguardo de los consumidores del Mercosur. Debido al fracaso de dicho comité, Uruguay aprobó una Ley Nacional en cumplimiento de los tratados internacionales.

En el año 1998 se crea el Área de Defensa del Consumidor y posteriormente el año 2000 se aprueba la Ley en esta materia. En los años 1990 la Dirección del Comercio crea reglamentos, sin embargo la presión por legislar temas del Consumidor, surge del MERCOSUR.

Es así que la aprobación de la Ley 17.250 de Defensa del Consumidor en el año 2000 produjo un cambio significativo en estos temas.

La Ley crea una condición que administrativamente depende del Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por misión controlar, educar, fomentar la creación de organizaciones de protección del consumidor, y además de sancionar a los infractores de esta Ley.

Sin embargo, el sistema no cumple con sus prerrogativas debido a las deficiencias estructurales que resultan insuficientes para cubrir las demandas de la capital, escases de recursos. Además, lamentablemente el área solo tiene competencia nacional.

De igual manera, los controles no se ejercen ya que esta Ley resulta desconocida para algunos organismos que tienen competencia de contralor, fiscalización y sanción, lo que indiscutiblemente hace que esta Ley sea una herramienta desechada.

Por otro lado, resultan aplicables los procesos judiciales para reclamar las infracciones a esta Ley a través de un juicio ordinario, esto implica que para los juicios de pequeñas causas en materia de consumo, se dictó otra Ley, la Ley N°18.507 que crea un procedimiento breve y sumario en única instancia.

Cabe señalar que en Uruguay no existe la eventualidad de que los jueces o el área de defensa del consumidor puedan fijar daños disciplinarios como forma de desestimular las actividades prohibidas y el abuso hacia los consumidores.

Cómo en otros países, esta Ley permite la posibilidad de organizarse en asociaciones de consumidores. Estas han sido reconocidas en el artículo 6° de la norma y el Código General del Proceso en el artículo 42, en el cual se señalan las facultades para representar a los consumidores en acciones individuales o colectivas.

Dentro de las carencias podemos señalar, como se dijo anteriormente, primero que existe una sola norma que habilita las acciones colectivas lo que dificulta su admisibilidad por parte de los jueces, segundo que existe una gran falta de educación del consumidor respecto a sus derechos, lo que conlleva a su actitud apática y a resignarse frente a los abusos. También resulta imperante que se consagren legislativamente los daños disciplinarios, para que exista una protección real de los consumidores. Hoy en día, al igual que en Chile, los proveedores prefieren pagar los daños y perjuicios, ya que resulta más económico que dejar de realizar la actividad prohibida.

Tabla N°10

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos (Manzano, 2008)

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos					
Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
Artículos de la Constitución relacionados con la defensa del consumidor.	Los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional refieren específicamente a los derechos de los usuarios y consumidores, previendo aspectos relacionados básicamente con la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de los mismos, así como a la acción de amparo para el ejercicio y protección de esos derechos.	Artículo 5 de la Constitución Federal establece que todas las personas son iguales ante la Ley, sin distinción de ningún tipo, garantizándose a los brasileños y extranjeros residentes en el país, el derecho inviolable a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los siguientes términos: “El Estado promoverá, en la forma requerida por la Ley, la defensa del consumidor”. El artículo 170 señala que “El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por objeto garantizar una existencia digna a todos, de acuerdo con los dictados de la justicia	No existen artículos en la Constitución, solamente a nivel de Ley, Decretos y resoluciones de órganos administrativos.	El artículo 65 de la Constitución indica que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el Derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.	En la Constitución Política, en los artículos 7 “Los habitantes de la República tienen derecho a ser protegidos en el goce de su vida, honor, libertad, seguridad, trabajo y propiedad. Nadie puede ser privado de estos derechos sino conforme a las leyes que se establecen por razones de interés general” y 72 “La enumeración de derechos, deberes y garantías hecha por la Constitución, no excluye los otros que son inherentes a la personalidad humana o se derivan de la forma republicana de gobierno”.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
		social, sobre los siguientes principios: “V-Defensa del consumidor”.			
Ley del Consumidor	Ley N° 24.240 Normas de Protección y Defensa los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.	Ley N°8.078 Código de Defensa del Consumidor.	Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.	Ley N° 29.571 Código de protección y defensa del consumidor.	Ley N° 17.250 Ley de Relaciones de Consumo. Defensa del consumidor.
Carácter de la Ley	Superior a cualquier otra norma, supletoria en servicios públicos.	Carácter general, actúa en distintos ámbitos pero sin superioridad.	Supletoria (sólo actúa en ámbitos no legislados).	La Ley establece el carácter omnicompreensivo de la responsabilidad civil y en tal sentido expresa que la indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral y que la responsabilidad de los diversos proveedores de un producto es solidaria.	De orden público (no puede ser derogada por acuerdo entre las partes).
Objetivo de la Ley	Relaciones de consumo final o familiar.	Regula protección del consumidor e instancias gubernamentales.	Normar relaciones comerciales entre proveedor y consumidor	Este Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a	Regula relación de consumo como contratación civil y no

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
			o usuario.	productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.	comercial.
Derechos que incluye	A optar a información veraz, seguridad en el consumo, garantías, retractación. En Servicios Públicos se definieron derechos de usuarios, pero no se aplican.	Protección a la vida, salud y seguridad, educación, información, reparación al acceso judicial para facilitar defensa.	Posibilidad de elegir sin discriminación, información, educación en consumo, seguridad en el consumo, reparación, garantías y a retractarse.	Es un conjunto de normas para la protección y defensa de los derechos de los consumidores, que permitirán mejorar el acceso a productos y servicios apropiados y adecuados en el mercado, a través de mecanismos efectivos para la solución de controversias frente a la compra de un producto o contratación de un servicio.	Protección a la vida, salud y seguridad, educación y difusión, información, asociarse, prevención y resarcimiento de daños, acceso a justicia para prevención y resarcimiento.
Infracciones	La Ley especial de los	Capítulo VII del Código	La tutela penal tiene en	En determinados casos,	No están consideradas

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
penales en relación a los consumidores	consumidores no prevé delitos para la materia, sí en el Código Penal de la Nación Argentina se prevén figuras o tipos penales aplicables a las relaciones de consumo.	de Defensa del Consumidor, habla de Las Sanciones Administrativas en los Art. 55 al 60 y en su Título II se refiere a las infracciones penales.	Chile un marco claro y determinado. Éste lo configura el Código Penal y el Código Procesal Penal, además de algunas normas especiales. En todo caso, si del hecho existe una responsabilidad infraccional, se podrá aplicar la Ley del Consumidor para perseguir dicha responsabilidad.	por ejemplo, el artículo 235 del Código Penal Peruano sanciona la adulteración o modificación en la calidad, cantidad o peso de artículos considerados oficialmente de primera necesidad, en perjuicio del consumidor, la sanción es entre 1 y 3 años de pena privativa de libertad y con 90 a 180 días-multa.	en la Ley del Consumidor.
Qué sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal	Ante incumplimientos a la Ley está prevista la aplicación de sanciones de apercibimiento, multa, decomiso de mercaderías, clausura de establecimientos, suspensiones de registros y pérdidas de exenciones impositivas o privilegios fiscales. Adicionalmente, en sede judicial y en materia civil puede adicionarse la aplicación de daño	Las sanciones administrativas están dispuestas en el Capítulo VII, Artículos 55 a 60. El Artículo 56 establece como especies de sanciones Administrativas; multa, aprensión del producto, inutilización del producto, cancelación del registro del producto ante el órgano competente, prohibición de fabricación del producto,	La Ley del Consumidor no establece sanciones de carácter penal. Las sanciones de carácter civil (pecuniarias) dependen del tipo infraccionar que se trate, pero existe una sanción genérica. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren	Administrativamente, INDECOPI puede imponer amonestaciones o multas de hasta 450 UIT (aproximadamente \$610,000 Dólares Americanos). INDECOPI no tiene atribuciones penales, pero puede constituirse como actor de oficio en denuncias administrativas en defensa de intereses	El órgano tiene previsto únicamente actuar en el ámbito administrativo, no actúa en el ámbito civil ni penal. Puede dictar todos los actos necesario para el cumplimiento de sus fines incluido aplicar sanciones que van desde el apercibimiento, pasando por multas, decomiso de mercaderías, colocación de cartelera de

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	punitivo al proveedor a favor del consumidor y, en sede penal, las penalidades de multa y de penas privativas de la libertad.	suspensión de suministro de productos o servicio, suspensión temporal de actividad, revocación de concesión o permiso de uso, cancelación de licencia del establecimiento o de actividad, interdicción total o parcial de establecimiento de obra o de actividad, intervención administrativa, imposición de contra-propaganda. Por regla, las sanciones por las infracciones penales previstas en el Título II, artículos 61-75 del Código de Defensa del Consumidor son de detención por un periodo de seis meses a dos años y multa. En lo que respecta a la responsabilidad civil, esta dependerá del análisis del caso por el Judiciario.	señalada una sanción diferente. Por otra parte, la última modificación que sufrió esta norma en virtud de la Ley 20.555, que establece normas especiales para los productos de carácter financiero, establece una sanción de tipo administrativo, la cual es el retiro del denominado “Sello SERNAC” a los productos financieros respecto de los cuales una institución que ponga a disposición de los consumidores productos de carácter financiero lo haya requerido y el SERNAC lo haya otorgado.	colectivos o difusos, o civilmente como entre patrocinante de acciones judiciales civiles en defensa de intereses colectivos de los consumidores.	proveedor infractor, publicación de la sanción en prensa, suspensión del registro de proveedores del Estado, hasta la clausura temporal del establecimiento del proveedor.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
Papel de la ciudadanía	Tras la crisis 98-99 adquiere protagonismo pero con el rol reactivo.	Preponderante y con rol propositivo.	Escasa participación, sólo se da en forma dependiente del Estado.	Los ciudadanos peruanos prefieren resolver sus problemas de consumo mediante la conciliación.	No se evidencia participación ciudadana.
Quiénes son los consumidores	Personas físicas o jurídicas que adquieran para consumo final bienes, servicios, inmuebles nuevos.	Persona física o jurídica que adquiere un producto como destinatario final, esto incluye colectividades de personas.	Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.	Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatario finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.	Persona física o jurídica que usa productos o servicios finales pagando precio o tarifa.
Entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor	Existen entidades civiles no gubernamentales, de distinta conformación, que tienen como finalidad la protección de los consumidores. Su actividad está regulada en normas generales atinentes a las personas jurídicas y – por especialidad – en los	Aunque haya reglas generales para la creación de entidades civiles en el Código Civil brasileño, no hay reglamentación específica para aquellas que actúan en la defensa del consumidor. En Brasil existen diversas asociaciones no	Existen las Asociaciones de Consumidores (ADCs), las cuales solamente pueden representar a consumidores en un juicio, pero no tienen ninguna facultad legal de protección de los derechos. Simplemente actúan como mandatario	Existen asociaciones civiles de consumidores, las cuales se inscriben en un registro especial administrado por el INDECOPI. Su regulación general se encuentra incorporada en el Código de Protección y Defensa	Asociaciones civiles, para lo cual deben obtener la personería jurídica en la Dirección General de Registros del Ministerio de Educación y Cultura, deben registrarse en el Área Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	artículos 55 y siguientes de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.	gubernamentales que buscan garantizar los derechos de los consumidores, entre ellas destacamos las más antiguas: Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (IDEC), Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidores (BRASILCON). Hay aún el Foro Nacional de las Entidades Civiles de Defensa del Consumidor (FNECDC).	legal cuando un consumidor o un grupo de consumidores los mandata para ello.	del Consumidor.	establece que estas asociaciones deben tener como objeto exclusivo la defensa del consumidor.
Comisiones o consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor	Existen Consejos Consultivos de Asociaciones de consumidores que actúan como órganos de consulta en relación con distintas políticas gubernamentales, generales o sectoriales, en materia de protección al consumidor, como el Consejo Asesor para Evaluar el Comportamiento Ético de las Asociaciones de	Foro Nacional de Entidades Civiles de Defensa del Consumidor, lleva aproximadamente 23 entidades civiles de defensa del consumidor, las cuales son parte del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. La SENACON mantiene un diálogo permanente con el Forum para la construcción de una política nacional de	Las asociaciones de consumidores participan en varias instancias gubernamentales, en calidad de consultados y/o órganos consultores. El 16 de febrero de 2011, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Esta norma, establece	En el caso de los órganos reguladores de servicios públicos, estos tienen un Consejo de Usuarios que agrupa a representantes de la sociedad civil, entre ellos, asociaciones de consumidores, en cuyo ámbito cumplen una función consultiva. De otro lado, en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, las	Actualmente no existen tales comisiones o consejos. Si está previsto en la citada Ley que estas actúen en comisiones asesoras, que eventualmente se instalen, junto a los representantes de los proveedores y del Área de Defensa del Consumidor.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	Consumidores.	relaciones de consumo.	<p>una serie de mecanismos de participación ciudadana, entre ellos, los Consejos de la Sociedad Civil.</p> <p>En el caso del SERNAC, el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil se constituyó el 28.07.2012 y está conformado por representantes nacionales de las Asociaciones de Consumidores y de las Asociaciones Gremiales de las empresas que están en el ámbito de competencia del SERNAC.</p> <p>Actualmente, concurren al Consejo 7 ADCs .</p> <p>Las asociaciones, concurren además a Consejos Consultivos de la sociedad civil de otros organismos públicos, entre ellos, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Subsecretaría de</p>	<p>asociaciones de consumidores cuentan con 3 representantes.</p>	

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
			Telecomunicaciones, Superintendencia de Salud.		
Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor	En general son funcionarios de la propia autoridad administrativa de aplicación, a través de la participación de sus funcionarios en distintos eventos y foros regionales o multilaterales relacionados con la protección del consumidor, así como también – en determinadas situaciones – a través de la participación de expertos gubernamentales y no gubernamentales en la materia de protección al consumidor, a través de la Cancillería Argentina.	La Secretaría Nacional del Consumidor que pertenece a la Unión, es el Órgano Federal responsable por la representación e interlocución internacional.	El SERNAC realiza esta representación.	El INDECOPI, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, representa al Perú internacionalmente en materia de protección y defensa del consumidor.	El Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas.
Mecanismos judiciales que disponen los consumidores para su protección	Existen dos tipos de acciones: la individual o particular, articulada por un consumidor damnificado por determinado incumplimiento contractual o legal y las	El Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Artículo 81 establece que la defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas, pueden	En Chile existe como órgano protector de los derechos de los consumidores el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Cuando se quiere proteger el interés	Además de la impugnación de las resoluciones administrativas en la vía judicial, los consumidores pueden acudir directamente a ésta en materia de	Los reclamos de los consumidores en materia de relaciones de consumo deben ventilarse en vía civil, ya sea en proceso ordinario de conocimiento o en un proceso extraordinario

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	acciones de incidencia general o colectiva, ejercidas a través de distintos legitimados (Defensor del Pueblo, Asociaciones de Consumidores, Ministerio Público y Autoridad de Aplicación de la Ley de protección al consumidor) y que se encuentran receptadas y reguladas en el artículo 43 de la Constitución Nacional, en los artículos 52 a 55 de la Ley 24.240 de Protección al Consumidor y jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia.	ejercerse de forma individual o de forma colectiva, pudiendo tratarse las secciones de forma en que esto se manifieste en defensa colectiva (intereses o derechos difusos, intereses o derechos colectivos e intereses o derechos individuales homogéneos). Fiscalías del Pueblo, Unión, Estados, Municipios y el Distrito Federal, así como las entidades y órganos de la administración pública directa o indirecta, además de las asociaciones civiles, pueden actuar en acciones colectivas (Artículo 82 del CDC).	individual y el interés general, la acción judicial a interponer es una denuncia. Cuando se quiere proteger el interés colectivo o difuso, se debe interponer una acción colectiva.	responsabilidad civil, en caso de que la conducta de un proveedor les cause algún perjuicio. De otra parte, en cuanto a acciones de interés colectivo existe un procedimiento especial establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de los Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para el Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.	abreviado regulado por la Ley 18.507 conocido como “Proceso de pequeñas causas” Además están las “Causas Judiciales Originadas en relaciones de consumo comprendidas en la Ley 17.250”. En Uruguay no está regulado el procedimiento para reclamaciones por daños masivos colectivos, si está previsto el litisconsorcio activo y las reclamaciones para la protección de daños respecto a intereses difusos (legitimados, artículo 42 del Código General del Proceso y efectos de la sentencia, Artículo 220 del mismo Código).
Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas	En la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, artículos 37 y siguientes. Se complementa a través	El Artículo 51 del Código de Defensa del Consumidor establece en una lista no exhaustiva,	La Ley establece un articulado completo de casos de cláusulas abusivas genéricas o	Los artículos 49° a 52° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Están definidas en el artículo 30. Por su parte el artículo 31 enuncia algunas cláusulas

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	de resoluciones reglamentarias de la autoridad de aplicación y en otras Leyes especiales que regulan distintos sectores de actividad como tarjetas de crédito, medicina prepaga, tiempo compartido, planes de ahorro, etc.	estableciendo que son nulas de pleno derecho las cláusulas abusivas, en los incisos I al XVI, y en los párrafos 1° a 4°. Son ejemplos de cláusulas abusivas para el Código de Defensa del Consumidor, las que establecen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, dejen al proveedor la opción de concluir o no el contrato, aunque obligando al consumidor; autoricen al proveedor a cancelar unilateralmente el contrato, sin que se garantice igual derecho al consumidor, entre otros.	hipótesis generales, con las cuales se protege a los consumidores que celebran contratos de adhesión, que son aquellos en los cuales el consumidor no puede modificar cláusula alguna y éstas son impuestas por el proveedor.	contienen disposiciones que definen las cláusulas abusivas, señalando cuáles serían aquellas de ineficacia absoluta y relativa. Asimismo, se establece que las cláusulas que sean calificadas como Abusivas son inaplicadas por la autoridad de consumo, sin perjuicio de las decisiones que sobre dicho tema puedan ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral.	típicamente abusivas.
Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión	Encuentra regulación específica en el arts. 38 y 39 de la Ley 24.240, su Decreto Reglamentario Decreto 1798/94 y también en Leyes especiales de distintos	El Artículo 54 del Código de Defensa del Consumidor define el contrato de adhesión como siendo “aquel cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por la	En el Artículo 17.se señala que los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la ley del consumidor deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5	El Título II del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene un capítulo destinado a regular los contratos de consumo en general, dentro del	Está regulado en la propia Ley 17.250, en los artículos 28 y 29. En este último artículo se establece que estos contratos serán redactados en idioma

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	sectores de actividad ya referidas como la Ley 26.682 de Medicina Prepaga, la Ley 26.356 de Tiempo Compartido, Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley 25.599 de Turismo Estudiantil, entre otras.	autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido”.	milímetros 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.	cual se encuentra el artículo 48°, que establece los requisitos mínimos que deben cumplir los contratos de consumo celebrados por adhesión, entre los cuales se encuentran los siguientes: (i) concreción, claridad y sencillez en la redacción, (ii) accesibilidad y legibilidad, y (iii) buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes.	español, en términos claros y fácilmente legibles.
Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial	Existe una regulación específica sobre este tipo de contrataciones, previendo distintos requisitos esenciales en la contratación y el derecho de arrepentimiento del consumidor durante el plazo de 10 días corridos, contemplados en los artículos 32 a 34 de la Ley 24.240; su Decreto	El Código de Defensa del Consumidor no restringe la práctica, y por lo tanto cualquier forma de contratación está protegida. Importante resaltar que en su Artículo 49 el Código establece el denominado “Derecho de Retracción” en que “El consumidor puede	Existe reglamentación a este respecto. Se refiere al derecho a retracto, en virtud del cual, y cumpliendo ciertos requisitos, un consumidor puede dejar sin efecto un contrato celebrado por la compra de un producto o la contratación de un servicio, sin que para	Dentro del capítulo destinado a regular los métodos comerciales agresivos o engañosos, se incluyen aquellos casos en los cuales el proveedor realice visitas al domicilio del consumidor o efectúe proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, medios	En el artículo 16 de la citada Ley se establece que el consumidor en el término de 5 días hábiles de la contratación o entrega del producto o servicio puede rescindir o resolver sin expresión de motivo ni responsabilidad el contrato.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	Reglamentario Decreto 1798/94, y en la Resolución de la autoridad de aplicación SCT N° 104/05, que implicó la incorporación al ordenamiento jurídico argentino de la Resolución MERCOSUR, de fecha 8 de octubre de 2004 referida al comercio electrónico y los requisitos de información a suministrar a los consumidores.	rescindir el contrato dentro de los siete días siguientes a la fecha de su firma o del acto de la recepción del producto o servicio, siempre que el contrato de suministro de productos y servicios tenga lugar fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio. Párrafo único. Si el consumidor ejerce su derecho de retractación previsto en este artículo, las cantidades pagadas a cualquier título, durante el periodo de reflexión será devuelto inmediatamente, monetariamente actualizado”.	esto requiera una causa justificada.	electrónicos y otros medios, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese. En tal sentido, en caso se celebre un contrato de consumo bajo estas condiciones, el consumidor podrá solicitar la restitución inmediata de las prestaciones en un plazo de 7 días calendario.	
Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio	Independientemente de las previsiones legales generales sobre la materia existente en la legislación civil general (Código Civil), la Ley 24.240 de	El Código de Defensa del Consumidor establece la responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación de	La responsabilidad en la LPC puede exigirse, dependiendo del caso, al fabricante, importador o vendedor. En el caso de los servicios, el	El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que los proveedores (entre ellos los distribuidores,	La Ley N° 17.250 sobre relaciones de consumo y Defensa del consumidor, en su artículo 11 establece: “Los proveedores de productos... que,

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	Defensa del Consumidor prevé en su artículo 40 que la responsabilidad por el daño causado derivado del vicio o riesgo de la cosa de la prestación del servicio es de tipo objetiva y solidaria entre todos los proveedores integrantes de la cadena de comercialización.	servicios, cuando haya vicios y cuando haya defectos. O se ha, cuando haya perjuicios económicos y en casos en que el producto o servicio viola la salud y seguridad del consumidor.	responsable es el prestador del servicio.	comerciantes, fabricantes, productores, importadores y prestadores) responden administrativamente por la idoneidad y calidad de los productos o servicios ofrecidos. Esto sin perjuicio de la responsabilidad civil que es atribuible a los proveedores en caso se verifique una afectación personal o patrimonial al consumidor o usuario.	posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tomen conocimiento de su nocividad o peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores. En este último caso, la comunicación se cumplirá mediante anuncios publicitarios”. No obstante, no hay una regulación que determine el procedimiento específico, tampoco existe una sanción prevista en el caso de que las empresas no practiquen con estas advertencias.
Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio	Existe un régimen de garantía legal obligatoria de seis meses para los productos nuevos y tres para los productos usados, prevista en el artículo 11 de la Ley 24.240 para las cosas muebles no	La Sección III (Artículos 18 a 25) regula la responsabilidad por el vicio del producto o servicio. El vicio del producto, se produce cuando el mismo no es adecuado para la	Sí, siempre que el vicio o falla del producto no sea producido por mal uso del consumidor.	De acuerdo al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores serán responsables en caso se verifique la existencia de un vicio o falla en el	Sí. En el Capítulo XIII Habla de la responsabilidad por daños. En el Artículo 34 se señala que “Si el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio resulta un daño al consumidor, será responsable el proveedor

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	consumibles, sin perjuicio de la garantía contractual adicional que prevean los proveedores. Para los servicios de reparación, mantenimiento, o similares -en general- está previsto una garantía legal mínima de 30 días para subsanar los vicios o desperfectos advertidos en el trabajo realizado, dispuesta en el artículo 23 de la Ley 24.240.	finalidad prevista, existiendo un avalo en su aspecto económico. Ya el vicio del servicio ocurre cuando este no alcanza el nivel de calidad y funcionalidad que se esperaba.		producto o servicio que lo hagan no idóneo, en la medida que implique una falta de correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que efectivamente se le habría entregado. Asimismo, los artículos 100° y 101° de la misma norma señalan que se aplicará la responsabilidad civil objetiva en caso de productos defectuosos que causen daños y perjuicios a la integridad física de los consumidores o a sus bienes; sin perjuicio de la responsabilidad penal y administrativa que pudiese corresponder al responsable y las medidas correctivas respectivas.	de conformidad con el régimen dispuesto en el Código Civil. El comerciante o distribuidor sólo responderá cuando el importador y fabricante no pudieran ser identificados. De la misma forma serán responsables si el daño se produce como consecuencia de una inadecuada conservación del producto o cuando altere sus condiciones originales.”
Los organismos públicos de defensa del consumidor	Existen en la mayoría de las autoridades de aplicación de la Ley	Cada órgano del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor posee sus	Cada institución que recepciona reclamos por materias de consumo	En atención a lo dispuesto en el artículo 119° del Código de	El Área registra los reclamos, denuncias y actas de audiencias de

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores	24.240 de Defensa del Consumidor dos tipos de registros: uno, referido a la identificación del reclamo interpuesto por cada consumidor y la problemática allí referida, para realizar el sumario correspondiente; y el otro el que se procesa con fines estadísticos que registra las denuncias efectuadas y la problemática y los sectores de actividad involucrados.	propios registros. Señalamos que a través del Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor SINDEC, es posible conocer los reclamos de los consumidores en el ámbito local, provincial, regional y nacional.	tiene sus propios registros. El SERNAC tiene registrados los reclamos de los consumidores y sus bases de datos respectivas en relación a las temáticas reclamadas.	Protección y Defensa del Consumidor, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del mencionado dispositivo legal. Ello, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a éstos en la toma de sus decisiones de consumo.	los consumidores.
Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa	Existe regulación especial referida a la publicidad engañosa en general sobre productos y servicios, que pueda inducir a error, engaño o confusión en el consumidor, prevista en el artículo 9 de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial y las distintas regulaciones que existen en Leyes especiales sobre sobre	El Código de Defensa del Consumidor previó como derecho básico la protección contra la publicidad desleal (Art. 6, III) así como las publicidades engañosas o abusivas (Art. 37, 1 y 2), tipificándolas como crimen contra las relaciones de consumo (Artículos 67 y 68).	La actividad publicitaria se encuentra regulada en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sobre la base de los siguientes principios: legalidad, veracidad de los contenidos publicitarios, comprobabilidad de las afirmaciones	La publicidad se encuentra regulada principalmente por el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal y por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe señalar que la publicidad engañosa se	Existe regulación de la publicidad en general, engañosa y comparativa. Asimismo existen otras normas que regulan la publicidad dentro de la competencia de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	requisitos formales o de contenido informativo en publicidad de alimentos, medicamentos, tabaco, etc.	A su vez, la Ley N° 9.294, de 15.07.96, estableció, entre otras, restricciones a la publicidad de productos fumígenos, bebidas alcohólicas, medicamentos, terapias y productos agroquímicos. La Ley N° 11.265/2006 trató de regular la comercialización de alimentos para lactantes y niños pequeños y también los productos de cuidado de niños (puericultura) relacionados. En Brasil, no existe una regulación especial sobre publicidad comparativa.	publicitarias, integración publicitaria, disponibilidad y fácil acceso a la información, autenticidad de los formatos publicitarios y respeto a la competencia. Revisten especial importancia las normas contenidas en su Título III, párrafo 1°, sobre Información y Publicidad.	encuentra prohibida y los actos de comparación y equiparación se deben realizar conforme a lo establecido en la Ley.	
Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales	Existe la Ley 25.326 de Habeas Data o Protección de Datos Personales, que prevé principios generales relativos a la protección de datos personales, derechos de sus titulares, responsables de archivos o bases de datos y régimen	No existe una Ley general sobre protección de datos personales. Existen disposiciones generales relativas a la protección de la privacidad en la Constitución Federal (Artículo 5°, X) y en el	Sí, mediante la Ley sobre protección de datos de la Vida Privada, Ley 19.628 y sus modificaciones.	A partir del 3 de julio del año 2011 se publicó la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, la cual dispone que el tratamiento de los datos personales debe realizarse bajo el	Se ha regulado por la Ley número 18.331 del año 2008.

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	de control y sanciones de la actividad.	Código Civil (Art. 21), así como en las disposiciones específicas y sectoriales en materia de protección de datos personales en el Código de Defensa del Consumidor (Art. 43), la Ley de Registro Positivo (Ley 12.414/2011) y en la Ley de Acceso a la Información (Ley 12.527/2011, Art. 31).		respeto de los derechos fundamentales de sus titulares y sólo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo Ley autoritativa al respecto.	
Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable	A través de la Ley N° 25.675, que tiene por finalidad el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable. En Argentina se impulsa un proyecto político basado en la equidad, el acceso a bienes de consumo, la producción nacional y el trabajo, como líneas centrales de un modelo de país con	La Constitución Federal trata expresamente sobre la protección al medio ambiente en los Artículos 23, 24, 170, VI, 225, la cual incluso sirve como referencia para la actividad económica. Hay igualmente la Ley Federal N° 9.605 de 12 de Febrero de 1998, la cual dispone sobre las sanciones penales y administrativas derivadas de las conductas y actividades perjudiciales para el medio ambiente.	Existe la Ley 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente Promulgada el 1° de marzo de 1994 y publicada en el Diario Oficial el día 9 de marzo de 1994. En Chile la normativa en las cuales se hace alusión específicamente al consumo sustentable (parcialmente) aparecen en el artículo 3° de la Ley 19.496 letra d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la	El artículo 67° de la Constitución Política del Perú señala que es el Estado quien determina la política nacional del ambiente. Asimismo, de acuerdo al artículo 82° de la Ley N° 28611, Ley General del Ambiente, se estipula que el Estado a través de acciones educativas de difusión y asesoría, promueve el consumo racional y sostenible, de forma tal que se incentive el	Existe regulación en materia de Protección ambiental, pero es muy general en relación al consumo sustentable. La Ley General del Ambiente Ley N° 17.823 del año 2000 establece las bases de la política ambiental y ha sido el marco para reglamentaciones específicas de protección medio-ambiental junto con la Ley N° 16.466 del año 1994 que estableció el régimen de

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	<p>inclusión social y ampliación de derechos. En tal sentido se considera sustentable el incluir a las personas en un ambiente de mayor consumo, mayor trabajo y mayor producción.</p>	<p>Existen aún diversas Leyes que regulan temas específicos relacionados con el medio ambiente, abarcando temas como protección de la vida silvestre, control de la contaminación ambiental causada por actividades industriales, reducción de la emisión de contaminantes por los vehículos automotores, áreas de protección ambiental. Ya los aspectos relacionados con consumo sostenible se abordan en la legislación infra-legal (Resoluciones, Decretos, Ordenanzas, etc.)</p>	<p>protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. De igual forma se clarifica en el 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: Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.</p>	<p>aprovechamiento de recursos naturales, la producción de bienes, la prestación de servicios y el ejercicio del comercio en condiciones ambientales adecuadas.</p> <p>De otro lado, el numeral 9 del artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece que el Estado es el encargado de promover el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.</p>	<p>Evaluación de Impacto Ambiental en el país. Recientemente en los últimos años, se han ido abordando con mayor especificidad aspectos vinculados al consumo sustentable pero no existe una regulación específica en la materia.</p>
Existe regulación	El artículo 36 de la Ley	En Brasil todas las	Existe la Ley 20.555 que	El Capítulo V del	Sí, parcialmente por los

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito	<p>24.240 de Defensa del Consumidor establece regulaciones para las operaciones de venta a crédito para el consumo, estableciendo distintos requisitos de información, así como regulaciones especiales para la protección del consumidor.</p> <p>Y en lo atinente a las tarjetas de crédito, compra y débito, existe una Ley especial en materia regulatoria, la Ley N° 25.065. Por el Decreto Presidencial N° 246/11 existen topes en las tasas de interés de préstamos a jubilados y pensionados otorgados por mutuales, cooperativas y demás entidades. El programa de crédito ARGENTA, también destinado a jubilados y pensionados nacionales, permite el acceso al crédito en cuotas y con tasas fijas.</p>	<p>relaciones de consumo resultado de las operaciones de venta a crédito, así como aquellos resultados de transacciones a través de tarjetas de crédito o débito son abarcadas en el Código de Defensa del Consumidor. Además, hay reglamentaciones específicas determinadas por las autoridades monetarias. Por ejemplo las Resoluciones N° 3.694/2010 (prevención de riesgos) y N° 3.919/2010 (normas sobre cobro de tarifas) ambas del Consejo Monetario Nacional, publicadas por el Banco Central de Brasil, el Banco Central y la Circular N° 3512/2010 (pago mínimo de la factura de la tarjeta de crédito).</p>	<p>crea el SERNAC Financiero (4 de marzo de 2012) se reguló la venta a crédito, determinándose en forma pormenorizada la manera en que se debe informar a los consumidores respecto de las operaciones crediticias que realicen. Asimismo, se publicaron tres reglamentos que regulan en forma más detalladas la información a los consumidores que realicen operaciones relativas a créditos de consumo, créditos hipotecarios y tarjeta de crédito, ya sea bancaria o no bancaria.</p> <p>Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el Banco Central han emitido una serie de normativas que regulan la venta a crédito y las Tarjetas de Crédito</p>	<p>Código de Protección y Defensa del Consumidor detalla los derechos de los consumidores en relación a los productos o servicios financieros. A ello, se suman las normas sectoriales propias de la entidad encargada de regular al sistema financiero (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP),</p>	<p>Decretos 78/002 del 6 de marzo de 2002 y su modificativo 452/002 del 20 de noviembre de 2002 y por la Circular del Banco Central del Uruguay número 2016 del 26 de marzo de 2009</p>

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
			y Débito, especialmente aquellas que son consideradas como bancarias.		
Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico	<p>Resulta de aplicación una regulación parcial sobre este tipo de contrataciones, cuando se trata de un consumidor, que prevé determinados requisitos y formalidades para las transacciones y el derecho de arrepentimiento del consumidor, artículos 32 a 34 de la Ley 24.240 y su Decreto Reglamentario Decreto 1798/94. Específicamente y en relación con los requisitos de información a suministrar a los consumidores a través de los sitios web, rige la Resolución SCT N° 104/05, que implicó la incorporación al ordenamiento jurídico argentino de la Resolución MERCOSUR, de fecha 8</p>	<p>El Código de Defensa del Consumidor (CDC) contempla las reglas para este tipo de contratación, y en su Art. 49 trata de manera especial el tema de la contratación del suministro de productos y servicios fuera del establecimiento comercial, abarcando, por lo tanto, La relación de consumo en Internet.</p>	<p>La Ley N° 19.496, en su modificación del 14.07.2004, incluyó una serie de artículos en directa relación al comercio electrónico. Estas normas se encuentran en los siguientes artículos: Artículo 3 bis letra b, Artículo 12 A, Artículo 28 B, Artículo 32, Artículo 50 A. Además de los artículos mencionados, que hacen mención directa a medios electrónicos, deben tenerse presente los demás derechos de aplicación general contemplados en la Ley N° 19.496, entre los que se encuentran: derecho a que se respete lo ofertado y publicitado; derecho a garantía por fallas o</p>	<p>En Perú no existe regulación específica sobre la materia. Sin embargo, sí cuenta con legislación en materia de publicidad en línea, uso de correo electrónico y en la prestación de servicios para el acceso a Internet (así como para las operadoras y los medios de pago), entre otros aspectos. Entre dichas normas, las que tienen mayor incidencia respecto al comercio electrónico son la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).</p>	<p>Parcialmente. Por Ley 18.600 del año 2009 se regula la certificación electrónica.</p>

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	de octubre de 2004 referida al comercio electrónico.		defectos; la información del proveedor sobre sí mismo debe ser clara, precisa y correcta, considerando su fácil acceso a los consumidores; la información entregada debe describir correcta y claramente los bienes y servicios ofrecidos, incluyendo ofertas y promociones; la información de la transacción debe entregar el costo total del producto o servicio, plazos de entrega, términos y condiciones, formas de pago, restricciones, garantías, así como toda otra información comercial relevante.	Asimismo, el artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, indicándose expresamente que dicha disposición abarca todo tipo de contratación de productos o servicios, incluyendo al comercio electrónico o modalidades similares.	
Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la	Existe un capítulo específico en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, referido a la Educación al Consumidor, que prevé formulación de	La educación para el consumo es tan importante en la legislación brasileña de defensa de los consumidores que la	La Ley 19.496 de Protección al Consumidor establece en su artículo 3 los derechos y deberes del consumidor entre ellos el derecho a la	El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Título Preliminar, Artículo VI, señala que el Estado formula	Sí. En la Ley del Consumidor, en el Artículo 6, letra b, se señala: “La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
educación para el consumo	planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, así como la introducción de los mismos en las currículos escolares; la realización de planes y políticas para formar al consumidor y la posibilidad de asignar contribuciones estatales para cumplir con los objetivos antes enumerados. La Ley Nacional de Educación tiene incorporada la temática.	Política de las Relaciones de Consumo estableció como uno de sus objetivos la educación e información de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones (Art. 4, IV, CDC). Por otra parte, el Código de Defensa del Consumidor consideró como un derecho fundamental del consumidor la educación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios (Art. 6, II, CDC).	educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.	programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.	servicios, la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate”
Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades	Existen en distintas universidades públicas y privadas de la República Argentina, cursos y programas relacionados	Sí. Sin embargo, vale la pena señalar que, en la carrera de Derecho, la disciplina “Derecho del Consumidor” aún sigue	Actualmente existe el Curso de actualización en Derecho del Consumidor, implementado por la Universidad Bernardo	Perú cuenta con diferentes cursos de grado y de postgrado de modalidad presencial y virtual referentes al	Únicamente existe un curso de postgrado en la Escuela de Posgrados de la Facultad de Derecho de la Universidad de la

Comparación de la Legislación del Consumidor en países latinoamericanos

Temas	Argentina	Brasil	Chile	Perú	Uruguay
	<p>con el derecho del consumo y la protección del consumidor, tanto de grado y de postgrado. Existen además cursos en modalidad virtual, vía internet, dirigidos a profesionales y funcionarios, a líderes comunitarios y a docentes.</p>	<p>siendo opcional en el plan de estudios de la mayoría de las universidades.</p>	<p>O'Higgins.</p> <p>En la Universidad del Desarrollo se realiza el Curso Reforma e Instituciones Fundamentales de Derecho del Consumidor.</p> <p>Además el Centro de Capacitación Progress imparte el Curso de Capacitación: Ley de protección al consumidor.</p>	<p>derecho al consumidor, estos tienen como objetivo contribuir al conocimiento de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores.</p> <p>En ellos, se abordan los derechos de consumidores y las relaciones de consumo mediante la implementación del nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, brindando herramientas para comprender la legislación, doctrina, precedentes vinculantes y jurisprudencia trascendente.</p>	<p>República, pero el mismo es de baja carga horaria y no forma parte del programa permanente de esta Escuela.</p>

Capítulo VI: Entrevistas a líderes de opinión expertos en la materia

12. Entrevistas

Pedimos la opinión frente a la actual legislación de protección de los consumidores a destacados personeros en la materia, dos ex directores nacionales del Servicio Nacional del Consumidor, el ex Presidente y el actual Presidente de CONADECUS (la principal asociación de consumidores del país), una académica experta en Derecho del Consumidor y el abogado con más experiencia en demandas colectivas.

Les pedimos nos contestaran las siguientes preguntas:

1. ¿Existe en Chile un sistema integrado de protección al consumidor entre las diferentes instancias –SERNAC, Superintendencias, FNE, TDLC, ADCs- o cada una resuelve por su parte?
2. ¿Cuáles son los avances más importantes para los consumidores en las modificaciones que ha tenido la Ley 19.496?
- 3.- ¿Qué mejoras quedan pendientes?

12.1 Luis Sánchez Castellón, primer Director Nacional del SERNAC (1990-1993):

1.- No existe un sistema integrado, de hecho existen competencias paralelas y eso ha generado conflictos.

Debería haber mayor coordinación, a fin de evitar duplicidad de funciones, principalmente con las ADCs, ya que estas tienen el mismo ámbito de acción que el SERNAC.

2. Antes de la actual Ley que viene desde 1997, nos regíamos con el marco normativo de DIRINCO, que era muy precario, la Ley 18.393. La entrada en vigencia de la Ley 19.496 en 1997 fue un gran avance, pero sin duda su modificación posterior más importante ha sido la incorporación de acciones colectivas y difusas.

Dentro de las mejoras que están presentes en el proyecto que ahora está en el T.C. están la búsqueda de solución de conflictos al interior del mercado, bajando los costes para los consumidores, sobre todo en los contratos colectivos y de adhesión.

Queda pendiente definir el rol de las ADCs en el sistema y establecer un mecanismo que elimine las cláusulas abusivas, antes de que éstas causen daño.

En cuanto a la creación de mecanismos de coordinación, esto debe ser abordado como un proceso de modernización del Estado, ya que deben diseñarse en la Ley. No pueden ser simplemente una tramitación administrativa.

Respecto de las sanciones económicas existentes hoy, estas no son disuasivas en absoluto.

12.2 Juan José Ossa Santa Cruz, Director de SERNAC durante el primer gobierno de Sebastián Piñera (2012-2014) y actual Subsecretario del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

1. Un sistema integrado en términos formales e institucionales no existe. A pesar de la existencia de ciertas normas, no hay claridad sobre quién es el jefe en varias zonas. Los convenios existentes no necesariamente se cumplen y es difícil establecer una coordinación a nivel legal dado que precisa de coherencia regulatoria. En la actualidad los superintendentes actúan con mucha discrecionalidad.

2. En la Ley de protección a los consumidores es algo nuevo, es una nueva hermana del Derecho Civil. La sociedad de consumo ha ido expandiéndose y han sido necesarias modificaciones. Hasta ahora las más destacables han sido la admisibilidad de demandas colectivas y la creación de SERNAC Financiero, ya que ahora todos sabemos el CAE y el costo total de un crédito.

3. Si bien la Ley que hoy está en el T.C. siempre me pareció mala, tiene algunos aspectos positivos en cuanto a las demandas colectivas, sin embargo, en este proyecto no se abordaron las modificaciones a los artículos 2° y 2° bis, para ver quién se hace cargo de ciertos mercados. Se cometen muchos abusos fruto de esta confusión, ya que ciertas industrias como los seguros de salud, Isapres y AFPs son muy específicas y técnicas y nadie se atrevió a arreglar esa norma.

Yo ya había advertido los vicios de inconstitucionalidad que debe ser lo que está viendo ahora el T.C., ya que la posibilidad de que el SERNAC ordene restituciones patrimoniales, entra en terreno que es de los tribunales, lo que es un conflicto si también es litigante colectivo, ya que el SERNAC pasaría a ser Superintendencia y Fiscalía, lo que no sería eficiente, además de disminuir en el acto el ámbito de acción de las ADCs.

12.3 Hernán Calderón, Presidente de CONADECUS:

1. Existen distintas entidades que hacen protección a los consumidores, pero no están integradas. Por un lado tenemos el SERNAC, una agencia del gobierno con infraestructura y presupuesto y por otro las ADCs, que son organizaciones de la sociedad civil, las cuales sólo cuentan con un fondo concursable de proyectos específico para su financiamiento a pesar de que por Ley debieran tener casi las mismas atribuciones.

Debería haber un sistema integrado de tratamiento de reclamos. En CONADECUS realizamos mediaciones y conciliaciones, pero sólo el SERNAC tiene la facultad de suspender la prescripción, con lo cual hay que duplicar el reclamo.

Tampoco existe coordinación con las Superintendencias, los convenios existentes trasladan reclamos desde el SERNAC a éstas, pero no al revés. También las municipalidades reciben reclamos, pero tampoco están conectadas.

2. El avance más significativo fue con la modificación de 2004, que reconoció el derecho a hacer acciones colectivas y se reconoció la existencia de las ADCs.

3. En el actual proyecto rescato varias iniciativas que fuimos sugiriendo en el camino de su tramitación, como el aumento de la prescripción a dos años, el aumento de las multas de 10 a 25 UTM en los fallos inapelables. Respecto a lo probatorio, los consumidores ahora pueden ser testigos y los jueces podrán obligar a las empresas a entregar la información y de no hacerlo se considerará acreditado en la demanda.

Además, las ADCs, pasan a ser organizaciones de interés público, además de poder realizar actividades lucrativas tales como estudios, asesorías y prestación de servicios.

La actual modificación apunta a fortalecer el SERNAC no así las ADCs, falta la creación de un Consejo Nacional del Consumo en el que participen asociaciones de Santiago y regiones además de representantes de los municipios a fin de ser un observatorio para aplicar políticas públicas de protección al consumidor y que estas organizaciones cuenten con un financiamiento basal.

Cuando el SERNAC lleva a cabo una acción colectiva, ésta es pagada por los contribuyentes, las ADCs no cuentan con estos medios y el Estado debiera proveerlas de recursos una vez dada la admisibilidad a una demanda. También deberían fijarse las costas a percibir por éstas aparte de la compensación a los consumidores. Hoy el incentivo es para conciliar y esto sería un incentivo para litigar ya que los fallos definitivos sientan precedentes, lo que podría generar cambios legislativos.

En cuanto a lo que el T.C. debe estar objetando a la modificación a la Ley, creo debe ser la legitimación activa del SERNAC para presentar demandas colectivas en representación de los

consumidores, ya que esto entra en conflicto con el hecho de las mediaciones efectuadas por esta agencia del estado tengan un efecto jurídico, ya que así reemplazaría a los tribunales.

12.4 Andrés Parra Vergara, abogado de las demandas colectivas contra Banco Estado, colusión del papel tissue, colusión de los pollos y de los supermercados:

1. No existe un sistema integrado y me parece bien ya que las materias que abarcan las Superintendencias no están relacionadas con la Ley del Consumidor aunque afecten a estos. Por ejemplo, la calidad de los alimentos o medicamentos, pero quien resuelve esto es el ISP. El que no estén integrados permiten que existan autoridades específicas para diferentes contextos. Una vez solucionado el conflicto base, de haber perjuicios para el consumidor, el SERNAC o una ADC pueden presentar una demanda.

2. Pero creo que esta iba muy enfocada a fortalecer el SERNAC y no a modernizar los procedimientos. Hoy está resuelto que la demanda tenga una forma correspondiente y que debe ser presentada por un legitimado activo, pero no requiere un pronunciamiento del demandado, con lo cual este gana tiempo en perjuicio del consumidor.

3. Aún no sabemos cuál será el cuerpo legal definitivo que saldrá de T.C. Espero no tiendan a colegislar y sólo resguarden el orden constitucional. Creo que en el actual procedimiento resulta ocioso que se dé traslado para reclamar de la admisibilidad argumentando de fondo. Debiese existir como trámite que la demanda cumpla cierta formalidad y con fundamento sin mirar el fondo para la admisibilidad de la misma. Traslado recién debería haber si ésta es declarada inadmisibile y establecerse un plazo para apelar.

12.5 Ernesto Benado Rejovitzky, Presidente de CONADECUS (1997-2006):

1. El sistema está totalmente desintegrado. Si bien se le dio al SERNAC atribuciones en áreas exclusivas de las Superintendencias sus resoluciones deberán ser consultadas previamente

al órgano especializado y esto provocará conflictos interminables, ya que cada institución defiende sus prerrogativas burocráticas. El sistema está ahora formado por las Superintendencias, la SUBTEL, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, la Fiscalía Nacional Económica y las Asociaciones de Consumidores.

Con respecto a lo que existía antes de la nueva Ley, el SERNAC introdujo las llamadas mediaciones colectivas que podrán paralizar las demandas colectivas hasta por 6 meses. En cuanto al TDLC éste tendrá exclusividad en juzgar las colusiones y las Asociaciones de Consumidores sólo podrán entablar demandas colectivas compensatorias, después que el TDLC haya dictado sentencia, cosa que en el mejor de los casos está tardando 12 meses.

La nueva Ley aumentó las atribuciones del SERNAC, aumentó el monto de las multas para las empresas infractoras, aumentó el personal y su presupuesto. Para las Asociaciones hubo un modesto aumento de presupuesto siempre condicionado a un Fondo Concursable que no permite un autofinanciamiento directo, es decir pagar arriendos, comunicaciones, personal profesional especializado, etc. Todos los recursos del Fondo deben otorgarse mediante proyectos en que las Asociaciones deben ofrecer nuevas actividades. Las de su funcionamiento regular no están contempladas. El Consejo del Fondo Concursable mantiene la mayoría del Gobierno y no se otorgan recursos para que consejeros no-gubernamentales puedan destinarle tiempo remunerado.

Con esta nueva Ley, SERNAC resolvió el conflicto existente de tener las mismas atribuciones legales que las Asociaciones de Consumidores, caso único de competencia en la estructura legal chilena.

2. Todavía están pendientes en el T.C. algunas observaciones de las organizaciones empresariales, hay que revisar el texto de lo que está pendiente.

Para las Asociaciones uno de los avances más relevantes para el futuro es posibilitar que cuando haya devoluciones de fondos en las demandas colectivas, lo no devuelto a las personas afectadas pueda ir al Fondo Concursable para las Asociaciones.

Estos nuevos recursos que en ciertos casos pueden ser considerables (por ejemplo en el caso de las devoluciones del Banco Estado) quedarán retenidos por el obsoleto Reglamento del Fondo Concursable. Habría que reemplazarlo para otorgar recursos basales al funcionamiento de las Asociaciones. A éstas se les exige extender sus oficinas a diversas Regiones, a riesgo que sus Proyectos sólo puedan financiar a la Región en la que tengan su sede.

Esta arbitrariedad fue impuesta por algunos parlamentarios que creen defender los intereses de sus Regiones, sin conocer en profundidad la enorme debilidad de las Asociaciones y las dificultades de hacerlas funcionar con sólo voluntarios.

3. La aplicación de la Ley se hará por etapas. Habrá que esperar su pleno funcionamiento para sugerir nuevas reformas.

Las Asociaciones de Consumidores, que actualmente superan en número las 100 verán muy afectado su funcionamiento. Incluso las dos más grandes CONADECUS y ODECU verán cambios sustanciales a su operación.

En general la nueva Ley tiende a terminar el rol compartido que rigió en estos 20 años, desde la creación de las grandes Asociaciones y moverse a un modelo que privilegia al SERNAC como único operador.

Dependerá del respaldo de los consumidores y usuarios, si las Asociaciones van a seguir existiendo y actuando, como entes autónomos del sector privado.

12.6 María Francisca Barrientos, académica Universidad Diego Portales, experta de derecho del consumidor:

1. En realidad, creo que no. Hay un sistema, pero no está integrado pues falta mucha coordinación entre los diversos organismos estatales para que funcione, aunque cada vez el SERNAC ha celebrado convenios de colaboración con otros organismos.

2. La última, si mal no recuerdo es sobre estacionamientos y ha sido una Ley muy criticada. Destaco que ya no se cobrará un precio sobrecargado por pérdida del ticket.

3. Una revisión completa a la Ley de consumo, quizás un nuevo código de consumo.

Capítulo VII: Conclusiones

13. Conclusiones

Durante el desarrollo de esta tesis hemos estudiado el rol de los consumidores en las sociedades democráticas de libre mercado, el contexto social y económico en que nuestro país participa.

Por una parte hemos analizado el rol del consumidor en el sistema económico de mercado a través de la historia reciente. Rol que viene hoy por hoy a ejercer el individuo en sociedad, al quedar por sobre el concepto de ciudadano, el cual tiene muchas más aristas y ámbitos de acción.

La sociedad actual se articula en la generación de riqueza a través del consumo de bienes producidos y en torno a los cuales se especula y se estimula la demanda. Todo ello en coherencia dentro del paradigma de la Teoría General de Sistemas, sin embargo, a largo plazo no es sustentable ya que la matriz de los recursos no es infinita, ya que se cumple el axioma básico de cualquier teoría económica, de que los bienes son limitados, aunque la publicidad pretenda hacer creer lo contrario.

Resulta una obviedad que no todos los problemas sociales, incluso económicos se resuelvan comprando, para dejar de manifiesto la estrechez del concepto de consumidor. Además, una vez analizado el rol que cumplen estos, queda claro que reaccionan frente a atropellos de sus derechos, más que ser proactivos.

Dado el triunfo ideológico del Neoliberalismo por sobre el Socialismo y los Estados de Bienestar, las ideas libertarias han penetrado de una forma tal que asombrarían al mismo Antonio Gramsci. Los explotados hoy se explotan a sí mismos.

El modelo económico impuesto a través de la Doctrina de Schöck, hoy es asumido por todos sin mayor resistencia. El conocimiento de dominación que interviene la psique y la

condiciona a un nivel pre reflexivo, es invisible para el sometido, señala Byung. En pos de la libertad, el sistema ya no busca someter, sino crear dependencias, dado lo dinámico de las sociedades actuales, donde todo puede ser reemplazado, incluso el actual modelo.

Debido a ello, es que la legislación vigente relativa a protección de los consumidores y resguardo de la libre competencia es modificada de manera constante, por la rápida evolución de los mercados.

El derecho del consumidor es una derivada del derecho civil, sin embargo está muy permeado por el derecho mercantil anglosajón que dado la dinámica de los mercados está en constante evolución y va sentando precedentes con cada sentencia.

A nivel global los principales problemas dicen relación con la inmediatez del comercio y más allá de cualquier frontera o barrera arancelaria, la virtualidad de las nuevas comunidades, lo no sustentable del modelo productivo en el largo plazo.

En Chile, además de aquello, los problemas de consumo obedecen a particularidades de nuestro mercado controlado por una élite endogámica, situación que ha limitado legislar el interlocking al mismo nivel que en otros países, facilitando las colusiones, lo que perpetúa la matriz de la desigualdad económica.

A través de esta investigación, buscamos ser un aporte al presentar una visión global de lo que existe en Chile en materia de protección del consumidor, presentando un estudio que consolida y sistematiza la información existente al respecto y servir de base a futuros estudios específicos y a políticas públicas enfocadas en este ámbito.

Respecto del análisis de legislaciones comparadas realizado, es importante señalar que en los demás países los derechos de los consumidores están considerados en las respectivas constituciones, a diferencia de Chile.

También vemos algunos países como han otorgado a los organismos de defensa del consumidor facultades sancionadoras en los ámbitos administrativo, civil y penal.

Una vez estudiadas las diversas instituciones existente relacionadas con la protección a los consumidores, el marco legal vigente en el contexto de la sociedad de consumo neoliberal, comprobamos nuestra hipótesis de que actualmente no existe un sistema integrado de protección de los consumidores en Chile.

Concluimos que en Chile si existe protección a los consumidores pero no está sistematizada. Tenemos diversas instituciones orientadas a la protección del consumidor comenzando por el SERNAC definido desde su misión específica o de manera secundaria, como en el caso de las Superintendencias y demás instituciones abarcadas.

Entre el SERNAC y algunas instituciones hay convenios vigentes en la esfera administrativa y sólo operan en la derivación de reclamos cuando estos son muy técnicos y superan las competencias del personal administrativo que los atiende.

Dado nuestro sistema, se requiere de una política pública que aborde esta necesidad desde una perspectiva integral, la cual debería partir por las definiciones legales para establecer una coordinación a nivel jurídico, puesto que la interrelación institucional se da en zonas de mucha discrecionalidad administrativa y la eventual colaboración termina dependiendo de la voluntad de los funcionarios.

Desde que existe el SERNAC y una Ley de Protección de los Consumidores, esta ha tenido diversas modificaciones y la que acaba de ser aprobada sin mayores cambios, no será la última. Ha habido grandes avances, como las demandas colectivas, pero aún quedan temas pendientes hasta ahora no contemplados.

Las ADCs, organizaciones intermedias, son escasamente tomadas en cuenta, a pesar de lo gravitantes que han resultado algunas de ellas para representar a los consumidores en demandas colectivas que han sentado precedentes volviéndose referencias.

El presente trabajo cumple los objetivos que se planteó en sus inicios: contesta a la pregunta de investigación ofreciendo una visión global y funcional del sistema de protección a los consumidores en Chile desde una perspectiva social, económica, política y administrativa, a la vez que sistematiza la información existente en torno a esta temática y los documentos administrativos que regulan la operatividad entre los distintos organismos relacionados.

La protección de los consumidores, es sin duda, uno de los ámbitos de acción ciudadana más importantes en la actualidad y por ello debiese estudiarse desde diferentes perspectivas y plantearse a nuestro juicio como una política pública integradora. Esperamos contribuir a ello al entregar el primer estudio que reúne de manera sistematizada la información relativa a esta materia.

14. Glosario (Ver Anexo N°12)

15. Bibliografía

- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1998) “Metodología de la Investigación” México, Editorial McGraw-Hill.
- Mayol A. (2016) “Autopsia ¿De qué se murió la elite chilena?” Chile, Editorial Catatonia.
- Mayol A., Ahumada J. (2015) “Economía política del fracaso. La falsa modernización del modelo neoliberal”, Chile, Ediciones y Publicaciones El Buen Aire.
- Moulian T. (1998) “El consumo me consume” Chile, LOM Ediciones.

- Alcota K. (2013) “La importancia de la independencia técnico/política de los organismos reguladores-fiscalizadores como las Superintendencias en Chile.” Chile Tesis.
- Sánchez P., Murillo P. (2011) “El movimiento de Defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe”, España, Fundación FACUA.
- Marcuse H. (2002) “Eros y Civilización” España, Editorial Ariel.
- Baumann Z. “Vida de Consumo” (2009) México, Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Habermas J. (2001) “Teoría de la Acción Comunicativa I y II” España, Editorial Taurus.
- Piketty T. (2014) “El Capital en el Siglo XXI” España, Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Byung C.(2014) “Psicopolítica” España, Editorial Herder.
- Byung C.(2014) “El Enjambre Digital” España, Editorial Herder.
- Leonard A, (2010) “Historia de las Cosas”, Argentina, Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Ley N° 19.496 Que establece las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. (2014) Chile, Editado por SERNAC.
- Decreto Ley N° 211 de Libre Competencia, FNE. (diciembre 2017, recuperado de: <http://www.fne.gob.cl/marco-normativo/marco-normativo/>)
- Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, INDECOPI 2017. (diciembre 2017, recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>)
- Leyes de Protección al Consumidor en Argentina, Ministerio de Producción. (diciembre 2017, recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/leyes>)

- Código de Defensa del Consumidor en Brasil, VLex. (diciembre 2017 recuperado de: <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/oacute-digo-defensa-consumidor-brasil-51555909>)
- Ley de Relaciones de Consumo. Defensa del Consumidor de Uruguay, Centro de Información Oficial. (diciembre 2017, recuperado de: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17250-2000>)
- CONADECUS, “Seminario internacional sobre los Derechos del Consumidor”, 2015, folleto editado por CONADECUS.
- Sánchez, Murillo P, (2011) “El movimiento de defensa de los consumidores en américa latina y el caribe” España, Editorial Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.
- Butelmann A, Depolo R, Cruz M, Jungmann R, (2011) “La libre competencia en el Chile del bicentenario” Chile, Editorial RIL Editores.
- Peribonio J, (2012) “80 años Servicio nacional del consumidor” Chile, Editorial Servicio Nacional del Consumidor Ilustraciones Lucía Rodríguez.
- Irrazabal F, (2010) “El Sistema Chileno de Defensa de la Libre Competencia”, Editorial: Este artículo complementa la ponencia del autor en el Seminario “Los Nuevos Desafíos de la Política de Competencia en Argentina: Balance de Diez Años de la Ley, Proyecciones e Instrumentos en Contextos Cambiantes”, organizado por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, y que fue llevada a cabo en Buenos Aires, el 11 de junio de 2010.
- Manzano L, (2008), “Defensa del consumidor .Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay” Chile, Editorial: Esta publicación está disponible en internet: www.fesc.cl , en Publicaciones “Análisis y Propuestas”.

- Tambussi C, (2007), “Los derechos del consumidor como derechos humanos” Argentina, Editorial Universidad.
- Engel E, (1998), “Protección de los consumidores en Chile: ¿por qué tan poco y tan tarde?” Chile, Editorial: Centro de Economía Aplicada, Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Universidad de Chile.

Anexo N°1: Resumen fallo T.C.

a) Atribución en ejercicio de la cual se dicta. Control preventivo de constitucionalidad de leyes y tratados (art. 93 N° 1 CPR).

b) Normas sometidas a control. Artículo 1° permanente del proyecto, en lo referido a las disposiciones del mismo, contenidas en los numerales que a continuación se indican: inciso tercero del artículo 31 contenido en su número 17; inciso tercero del artículo 50 A, contenido en su número 26; inciso tercero del artículo 50 F, contenido en su número 31; artículos 50 Ñ y 50 O, contenidos en su número 34; artículo 50 Q, contenido en su número 36; párrafo quinto del numeral 2 del artículo 51, reemplazado por la letra c) del número 38; párrafo quinto que se intercala en la letra b) del artículo 52 mediante la letra b) del número 39; inciso cuarto que se agrega en el artículo 53 B, mediante la letra b) del número 41; artículo 54 Q, contenido en el número 45; párrafo octavo de la letra e) del artículo 58, que propone la letra a) del número 52; letra p) del artículo 58, contenida en la letra b) del número 52; incisos décimo y undécimo del artículo 58, contenidos en la letra g) del número 52; artículo 58 bis propuesto en el número 53 y artículo 59, propuesto en el número 54. A su vez, se solicitó ejercer el control de constitucionalidad respecto de los artículos 3° y 4° permanentes del proyecto de ley.

Además, se sometió a control las siguientes normas del artículo, 1°: N°8; N° 52, letra a), del proyecto de ley, que reemplaza el artículo 58, letra a), específicamente, parte del inciso quinto; N° 11, letra d), del proyecto de ley, en la parte que reemplaza el inciso final del artículo 24, por los siguientes incisos tercero y cuarto, letra b); N° 15, letras d) y e), que modifican los incisos segundo y tercero del artículo 26; N° 18; N° 19; N° 20; N° 22; N° 26, en la parte que reemplaza los incisos primero y segundo del artículo 50 A; N° 28; N° 31, en la parte que reemplaza los incisos primero y segundo del artículo 50 F; N° 32; N° 33; N° 34, en la parte que agrega el artículo 50 N, letras a), b), c) y d); N° 36, en la parte que agrega el artículo 50 S; N° 45, en la parte que agrega el artículo 54 H; N° 45, en la parte que agrega el artículo 54 P; N°47; N° 48; N° 52, letra a) en la parte que reemplaza el artículo 58, letras b) y c); N° 52, letra a), en la parte que reemplaza el artículo 58, letra e); N° 52, letra b), en la parte que agrega en el inciso segundo del artículo 58, la letra o); N°52, letra e).

c) Decisión.

I.- Que regulan materias propias de ley orgánica constitucional y son constitucionales por no contravenir la Constitución Política, las disposiciones del proyecto de ley remitido contenidas:

A. En los siguientes numerales del artículo 1°, del proyecto de ley:

- N° 1, salvo la expresión "el Servicio o";
- N° 8, salvo la expresión "el Servicio o";
- N° 11, letra d), en la parte que reemplaza el inciso final del artículo 24, por los incisos tercero, salvo la expresión "el Servicio o", y cuarto, letra b, salvo la expresión "ante el Servicio Nacional del Consumidor";
- N° 15, letra d) que modifica el inciso segundo del artículo 26, salvo la expresión "el Servicio" y letra e), que modifica el inciso tercero del artículo 26, salvo la expresión "la resolución administrativa o";
- N° 17, en la parte que reemplaza el inciso tercero del artículo 31;
- N° 18, salvo la expresión "el Servicio o";
- N° 19, salvo la expresión "Servicio";
- N° 20, salvo la expresión "Servicio o";
- N° 22, salvo la expresión "Servicio o el";

- N° 26, que reemplaza el artículo 50 A, salvo la expresión "ante el Servicio Nacional del Consumidor o";
 - N° 26, que reemplaza el artículo 50 A, salvo la voz "exclusivamente";
 - N° 28, que reemplaza el artículo 50 C, salvo la expresión "denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o la";
 - N° 31, que reemplaza el artículo 50 F, salvo la expresión "el Servicio o";
 - N° 36, en la parte que agrega el artículo 50 Q;
 - N° 38, letra c), en la parte que reemplaza el párrafo quinto del numeral 2 del artículo 51;
 - N° 39, letra b), que intercala el inciso quinto nuevo, en el artículo 52;
 - N° 41, letra b) que reemplaza el actual inciso tercero del artículo 53 B, que ha pasado a ser cuarto;
 - N° 45, en la parte que agrega los artículos 54 H, 54 P y 54 Q;
 - N° 48, salvo la expresión "el Servicio o";
 - N° 50, que reemplaza el artículo 56 H, salvo la frase "el Servicio Nacional del Consumidor lo sancionará con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además";
 - N° 52, letra a), que reemplaza el artículo 58, letra a), específicamente, la siguiente oración del inciso quinto: "Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública";
 - N° 52, letra g), en la parte que reemplaza los incisos décimo, salvo las expresiones "sancionar" y "dictar normas de carácter general", y undécimo del artículo 58,;
 - N° 53, en la parte que reemplaza el inciso primero del artículo 58 bis;
 - N° 54, en la parte que reemplaza el artículo 59, incisos segundo, cuarto y sexto;
 - N° 54, en la parte que reemplaza el artículo 59, inciso décimo, letra h), salvo la expresión "y el".
- B. En el artículo 4° del proyecto de ley.
- II. Que regulan materias de ley orgánica constitucional y son inconstitucionales, por contravenir la Constitución Política de la República, las normas del proyecto de ley remitido contenidas:
- A. En los siguientes numerales del artículo 1° del proyecto de ley:
- N° 1, la expresión "el Servicio o";
 - N° 8, la expresión "el Servicio o";
 - N° 11, letra d), en la parte que reemplaza el inciso final del artículo 24, por los incisos tercero, específicamente la expresión "el Servicio o", y cuarto, letra b, la expresión "ante el Servicio Nacional del Consumidor";
 - N° 15, letra d) que modifica el inciso segundo del artículo 26, la expresión "el Servicio" y letra e), que modifica el inciso tercero del artículo 26, la expresión "la resolución administrativa o";
 - N° 18, la expresión "el Servicio o";
 - N° 19, la expresión "Servicio";
 - N° 20, la expresión "el Servicio o";
 - N° 22, la expresión "Servicio o el";
 - N° 26, que reemplaza el artículo 50 A, la expresión "ante el Servicio Nacional del Consumidor o";
 - N° 26, que reemplaza el artículo 50 A, la voz "exclusivamente";
 - N° 28, que reemplaza el artículo 50 C, la expresión "denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o la";

- N° 31, que reemplaza el artículo 50 F, la expresión "el Servicio o";
 - N° 31, en la parte que introduce el inciso tercero al artículo 50 F;
 - N° 32;
 - N° 33;
 - N° 34, en la parte que agrega el artículo 50 N, letras a), b), c) y d);
 - N° 34, en la parte que agrega el artículo 50 Ñ;
 - N° 34, en la parte que agrega el artículo 50 O;
 - N° 36, en la parte que agrega el artículo 50 S;
 - N° 47;
 - N° 48, la expresión "el Servicio o";
 - N° 50, que reemplaza el artículo 56 H, la frase "el Servicio Nacional del Consumidor lo sancionará con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además";
 - N° 52, letra a), en la parte que reemplaza el artículo 58, letras b) y c);
 - N° 52, letra a), en la parte que reemplaza la letra e) del artículo 58;
 - N° 52, letra b), en la parte que agrega en el inciso segundo del artículo 58, la letra o);
 - N° 52, letra b), en la parte que agrega en el inciso segundo del artículo 58, la letra p);
 - N° 52, letra e), en la parte que sustituye el inciso octavo del artículo 58;
 - N° 52, letra g), en la parte que reemplaza el inciso décimo del artículo 58, las expresiones "sancionar" y "dictar normas de carácter general";
 - N° 54, que reemplaza el artículo 59, inciso décimo, letra b) y letra h), específicamente, la expresión "y e)".
- B. En el artículo 3° del proyecto de ley.
- III.- Que esta Magistratura no emitirá pronunciamiento en control preventivo de constitucionalidad, respecto de las disposiciones sometidas a control de constitucionalidad contenidas en los siguientes numerales del artículo 1° del proyecto de ley:
- N° 53, en la parte que reemplaza el inciso segundo del artículo 58 bis, y
 - N° 54, en la parte que reemplaza el artículo 59, incisos primero, tercero, quinto, séptimo, octavo, noveno, décimo, salvo las letra b) y h) inciso décimo-, decimoprimer y decimosegundo.

d) Síntesis.

La sentencia declaró, en lo medular y con votos disidentes, que:

1. Son inconstitucionales las nuevas potestades jurisdiccionales que el Proyecto de Ley contemplaba entregar al SERNAC. En todo caso, mantuvo incólume el aumento de sanciones y el régimen de protección a los consumidores propuesto en el Proyecto.
2. La declaración de inconstitucionalidad encuentra su fundamento en que las medidas que comprenden la facultad de juzgar por parte del SERNAC "sólo pueden ser adoptadas por un tribunal independiente e imparcial, características que éste no reúne" (c. 34°). En efecto, el SERNAC actuaría como juez y parte por cuanto ejercería sus facultades fiscalizadoras (de naturaleza administrativa) para luego aplicar una sanción (de naturaleza jurisdiccional), con efectos que van más allá de una mera sanción administrativa, lo que contraviene, además, la exigencia de una investigación y un procedimiento racionales y justos (cc. 36° y 38°). De allí que el Tribunal Constitucional declarara que todos aquellos preceptos que contenían tal facultad jurisdiccional, vulneraban los artículos 76 y 19 N° 3°, incisos quinto y sexto, constitucionales.

3. El Tribunal recordó su jurisprudencia previa en materia de control preventivo recaído sobre la actual Ley N° 19.496 y sus modificaciones. En ella se contempla la intervención de los tribunales de justicia para sancionar las infracciones a dicha ley, lo cual fue declarado en las STC roles N°s. 251-97 (c. 6°) y 411-04 (c. 6°), como ley orgánica constitucional y conforme con el artículo 77 de la Constitución, referido precisamente a las "atribuciones de los tribunales" (c. 38°);
4. Esta decisión no se extiende necesariamente a otros casos de organismos administrativos con potestades sancionadoras, pues lo reprochado en esta oportunidad es que "el mismo servicio estatal llamado a proteger a una de las partes lucrativamente interesadas, los consumidores, sea instituido como árbitro supremo, para luego dirimir los contenciosos e impugnaciones que enderecen contra sus proveedores" (c. 39°).
5. El Tribunal razonó que esta declaración de inconstitucionalidad de ninguna manera entorpecerá el derecho de acceso a la justicia de los consumidores, ya que ante los jueces de policía local, aparte de su cercanía con las personas, se puede acudir sin patrocinio de abogado (c. 42°).
6. De igual modo declaró inconstitucional la potestad normativa del Servicio Nacional del Consumidor. Esto se explica pues el Proyecto le da un alcance ilimitado, en circunstancias que amenaza la garantía de que solo la ley puede fijar las reglas entre consumidores y proveedores en la medida que ello importa la regulación de derechos fundamentales (c. 43°).
7. Por último, se declaró inconstitucional la potestad de requerir antecedentes a organismos públicos, solicitud que podría comprender información secreta o reservada de cualquier persona, lo que contraviene las excepciones constitucionales que contempla el principio de publicidad y la garantía al respeto y protección a la vida privada (c. 44°).

Hay voto disidente (de los Ministros Carlos Carmona, Gonzalo García y Nelson Pozo), en los siguientes términos:

1. Consideraciones generales previas.
En lo formal este voto cuestiona el método de debate por ideas que permitió ampliar el control sobre todo el proyecto. Abarcó el mérito del proyecto de ley, superó la tesis ya amplia del complemento indispensable, afectó el entendimiento de normas vigentes y superó la dimensión excepcional de este control. El TC no controla todas las leyes, solo aquellas que se refieren a normas orgánicas constitucionales. En 27 años de democracia ha controlado algo más del 25 % de los proyectos de ley del Congreso. Por eso es excepcional. Y no controla todo el proyecto sino que solo los artículos consultados por el Congreso Nacional. Este proyecto de ley consultaba solo el 19 % del proyecto para terminar abarcando un 42 % del mismo. Por lo mismo, cabe reiterar que no hay un supercontrol. Solo controles de constitucionalidad distintos. Imponerle superpoderes al control preventivo obligatorio es sobre exigir la Constitución en aspectos que no son pacíficos.
2. En cuanto al fondo, discrepamos del punto de partida de la mayoría que sitúa a consumidores y empresas proveedoras en la misma condición de contratantes. Estos no están en igualdad de condiciones. La asimetría de información, la dependencia del consumidor respecto de determinados bienes, el valor de los mismos, su disparidad en su capacidad de negociar, y los costos litigiosos ponen al consumidor en una posición de minusvaloración de su poder. Por eso, hay una perspectiva protectora y así lo afirmó el TC puesto que "se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica,

- vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un mercado sello tutelar o protector, y de allí la denominación que ha recibido como disciplina jurídica" (STC Rol N° 980, c. 9°). La evidencia de los fallos del mercado no surgen para destruirlo sino que para defender la libertad de los demandantes en su acceso al mismo.
3. Nos encontramos frente a una decisión refundacional en el Derecho Público chileno sin justificar por qué hizo ese cambio. Bajo el alero de principios generales como la "separación de poderes" o la "separación de funciones", se desfiguran las funciones de la Administración, despojándola de atribuciones para resolver o precaver conflictos, y en definitiva, proteger y garantizar los derechos de las personas. La refundación descrita borra las fronteras entre leyes comunes y orgánicas, deformando el mandato constitucional y entorpeciendo la creación democrática de las leyes. De este modo, se afecta la jurisprudencia del TC, que ha declarado constitucional que órganos de la Administración resuelvan conflictos de relevancia jurídica, que ha diferenciado la actividad de la administración de la actividad jurisdiccional, y que ha hecho aplicable principios del *ius puniendi* a procedimientos administrativos sancionatorios.
 4. A nuestro juicio, buena parte del proyecto no contenía materias orgánicas constitucionales porque ampliaba el derecho de reclamación de los consumidores creando una alternativa ante el SERNAC sin eliminar la de los tribunales. Con ello, se le otorgaba potestades a un servicio público, materia de ley común (artículo 65, N° 2, de la Constitución). El SERNAC no ejercerá jurisdicción porque sus decisiones se expresan mediante actos administrativos que no son actos finales puesto que son reclamables ante la justicia. No adjudica derechos a las partes, vela por el interés general y su procedimiento sancionatorio lo somete al debido proceso. Incluso más está sometido a las reglas de la Ley de Procedimientos Administrativos. En definitiva, no es jurisdiccional porque la Constitución define un modelo de alternatidad, en lo judicial, mediante el artículo 76 otorgándole competencia a los tribunales, y en lo administrativo, mediante el artículo 38, estableciendo competencias contencioso-administrativas específicas a SERNAC con reclamación judicial posterior. Lo que la Constitución pretende, a través del artículo 38, no es eliminar la actuación de la Administración del Estado, de sus organismos o de las municipalidades, sino que éstos al actuar lo hagan de conformidad a un régimen denso de garantías, siendo el control jurisdiccional una de ellas. Por lo tanto, el artículo 38, en su inciso segundo, presupone la actuación de la administración estatal.
 5. No es parámetro de constitucionalidad la Ley N° 19.496 que otorgaba plenitud de competencias en materia de derechos de los consumidores a los tribunales de justicia. Eso implicaría congelar un modelo administrativo de hace 20 años en circunstancias que la Constitución no define un solo modelo organizativo de servicio público.
 6. Asimismo, los tribunales de justicia no tienen el monopolio de protección de los derechos fundamentales. Las funciones conservadoras han sido ampliadas a todos los órganos del Estado por el artículo 5° de la Constitución, incluyendo a los servicios públicos, a través de políticas públicas protectoras. Los órganos de la administración no son neutrales frente al interés público, pues deben perseguirlo siempre. Es un elemento que los define. Ese interés público, tratándose del SERNAC, es velar por el cumplimiento de la Ley del Consumidor. Por lo mismo, no se le puede reprochar ser parcial en eso.
 7. La confusión de poderes es solo una confusión de conceptos porque no explica jurídicamente en qué consiste el principio vulnerado. Esta Magistratura pasó por distintas etapas al momento de analizar la sanción

administrativa. En una primera (STC 184/1994), sostuvo que la sanción administrativa implica un acto jurisdiccional pues resuelve una controversia jurídica; y la administración no tiene la imparcialidad suficiente. Sin embargo, este modo de entender la sanción administrativa quedó superado en el tiempo, pues se consideró que la sanción administrativa no era un acto jurisdiccional sino un acto administrativo dictado después de un procedimiento administrativo a consecuencia de una sanción administrativa (STC 124/1991, 725/2008, 766/2008, 1183/2009, 1477/2009, 1518/2010, 2381/2013). A partir de ahí, es decir luego de definir que estamos frente a un acto administrativo típico, esta Magistratura comenzó a establecer garantías propias del derecho penal, con matices (STC 1413/2010) y a robustecer el procedimiento administrativo sancionatorio (STC 725/2008, 766/2008, 1183/2009, 1413/2010, 1518/2010, 1602/2010, 2381/2013, 2666/2015). De ahí que consideremos que en el fallo de mayoría se retrocede en la jurisprudencia de esta Magistratura a principios de los 90.

8. El TC ha fallado en numerosas ocasiones como lo hace esta disidencia ahora. La constitucionalidad de la reclamación judicial de decisiones administrativas. En diciembre de 2017 se afirmó la constitucionalidad de la reclamación en contra de resoluciones del Director General de Aguas (STC Rol N° 3958-17, c. 10°) y en junio del mismo año, reclamaciones en contra de resoluciones de la Comisión para el Mercado Financiero (STC Rol N° 3312-17, c. 33°). Asimismo, en años anteriores se han declarado constitucionales las reclamaciones en contra de decisiones de la Superintendencia de Casinos de Juego (STC Rol N° 2839-15, c. 7°), del Servicio Nacional de Geología y Minería (STC Rol N° 2036-11, c. 12°), de la Superintendencia de Educación (STC Rol N° 2009-11, c. 18° y STC Rol N° 2732-14, c. 7°), de la Dirección del Trabajo (STC Rol N° 536-06, c. 6° y STC Rol N° 118-91, c. 5°), de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (STC Rol N° 270-97, c. 11°), de la Superintendencia de Salud (STC Rol N° 210-95, c. 6°), del Ministro de Economía, respecto de la acreditación de servicios de certificación de firma electrónica (STC Rol N° 347-02, c. 6°), del Ministro de Justicia, acerca de la denegación de inscripción en el registro de entidades religiosas (STC Rol N° 294-99, c. 7°), del Director del Departamento de Tránsito y Transporte Público Municipal (STC Rol N° 252-96, c. 6°), del Consejo Nacional de Televisión (STC Rol N° 143-92, c. 4° y STC Rol N° 81-89, c. 11°), de la Comisión Conciliadora del Ministerio de Obras Públicas (STC Rol N° 128-91, c. 6°), de la decisión conjunta de los Ministros del Trabajo, Defensa y Economía, respecto de las empresas en que no se puede ejercer el derecho a huelga (STC Rol 3112-16, c. 6°), de la decisión de los Ministros del Interior y de Economía sobre las entidades con obligaciones en materia de seguridad pública (STC Rol N° 186-94, c. 6°), de multas impuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (STC Rol N° 2559-13, c. 7°), de sanciones impuestas por los jefes de servicio en caso de incumplimientos en la declaración de intereses y patrimonio (STC Rol N° 2831-15, c. 7°), de sanciones aplicadas por el Director Regional respectivo del Servicio Nacional de Pesca (STC Rol N° 2390-12, c. 6°), por la Superintendencia de Seguridad Social (STC Rol N° 2181-12, c. 7°), por el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones respectivo o del Subsecretario de Transportes (STC Rol N° 1610-10, c. 6°) y por el Subsecretario de Economía (STC Rol N° 268-97, c. 6°).
9. Asimismo, el TC se ha pronunciado en numerosas oportunidades acerca de los principios limitadores del *ius puniendi* estatal, que deben aplicarse, con matices, a los procedimientos administrativos. Con ello, ha reafirmado que la Administración puede resolver conflictos de relevancia jurídica y sancionar infracciones legales. Así se estimó aplicable el principio de

proporcionalidad de las sanciones en el procedimiento sancionatorio ante la Superintendencia de Valores y Seguros, (STC Roles N° 3014-16 y 2922-15) y la Comisión de Evaluación Ambiental (STC Roles N° 26661-14 y 2946-15). Se aplicó el derecho de defensa en el procedimiento sancionatorio ante la Superintendencia de Valores y Seguros (STC Rol N° 2682-14), ante la Dirección del Trabajo (STC Rol N° 2346-12) y ante la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (STC Rol N° 2784-15). Se estimó aplicable el principio de tipicidad de las infracciones sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (STC Roles N° 2264-12, 480-06 y 479-06), por el Servicio Agrícola y Ganadero (STC Rol N° 244-96) y por la Dirección General de Aguas (STC Rol N° 513-06). Y se afirmó que las garantías de un justo y racional procedimiento se aplican a procedimientos sancionatorios ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (STC Roles N° 694-069 y 695-06), en decisiones de la Dirección General de Aguas (STC Rol N° 513-06), en decisiones sobre subvención escolar para estudiantes con necesidades educativas especiales (STC Rol N°771-07), en procedimientos ante la Tesorería General de la República (STC Roles N° 2066-11, 2301-12, 2727-14, 2865-15 y 2866-15), ante los Directores Regionales del Servicio de Impuestos Internos (STC Roles N° 725-07, 1203-08, 1205-08, 1221-08, 1223-08, 1229-08, 1233-08 y 1245-08), ante el Servicio de Impuestos Internos (STC Rol N° 1951-11) y ante el Instituto de Salud Pública (STC Rol N° 1518-09).

10. Es toda esta jurisprudencia la que espera las razones específicas de este cambio. No es una ni dos sentencias. Son decenas de criterios a lo largo de más de veinte años.

RESUMEN DEL VOTO PARTICULAR DEL MINISTRO JUAN JOSÉ ROMERO

Este es un voto autónomo. La aproximación utilizada es distinta a la del fallo y a la del voto disidente. Las conclusiones sobre la constitucionalidad de las disposiciones controvertidas difieren parcialmente de ambas posturas.

Las particularidades importan, de modo que la postura expresada en este voto no desconoce la posibilidad de que un órgano administrativo pueda sancionar, existiendo, evidentemente, algún tipo de revisión judicial y que es algo sobre lo cual no hay controversia.

No se discute la vulnerabilidad de los consumidores frente al ejercicio de lo que en términos generales hemos denominado como poder privado, el cual puede producirse con ocasión del ejercicio de la actividad económica en un mercado. Para corregir lo anterior, es plenamente justificable la intervención del Estado para remediar imperfecciones de mercado que generan la vulnerabilidad en los derechos de los consumidores. Por otro lado, en el desarrollo del poder público dirigido a remediar o aliviar situaciones de vulnerabilidad a la cual están expuestos los consumidores, pueden generarse, a su vez, situaciones de vulnerabilidad para los productores o proveedores de bienes o servicios.

I. INCONSTITUCIONALIDAD DE LA FACULTAD DEL SERNAC PARA IMPONER MULTAS.

Los defectos constitucionales de la facultad sancionadora diseñada en el proyecto de ley se pueden sintetizar en dos puntos: 1) Defectos en el diseño institucional del SERNAC que dificultan seriamente la posibilidad de adoptar decisiones, con imparcialidad e independencia, en los casos en que se imponen multas; y 2) Existencia de una competencia alternativa anómala, con idénticas facultades sancionatorias. Ambos vulneran, a nuestro parecer, el debido proceso del artículo 19, Nº 3°, inciso sexto, de la Constitución.

A) DEFECTOS EN EL DISEÑO INSTITUCIONAL DEL SERNAC

Las medidas de reparación y restablecimiento - como ordenar el cese de la conducta infractora, o la restitución del producto - son distintas a las sanciones propiamente tales, como las multas. Las primeras no presentan problemas de constitucionalidad a nuestro parecer. Son instancias que facilitan el acuerdo voluntario entre las partes dando un mayor grado de expedición, orden y certidumbre. En otras palabras, se busca reducir los costos de transacción entre las partes. Sin perjuicio de las opciones abiertas al legislador, lo anterior tiene plena racionalidad. Sin embargo, a diferencia de lo expresado en este voto particular, se ha declarado inconstitucional.

En cambio, si existe un vicio constitucional en la aplicación de sanciones, como multas, por parte del SERNAC.

Un primer problema radica en el grado de imparcialidad o independencia que puede tener un órgano sujeto a supervigilancia del gobierno y en el cual confluye la función de fiscalizar, perseguir y sancionar. Esto ocurre debido a ciertos sesgos ampliamente tratados por la literatura especializada, tales como el de confirmación consistente en aquella tendencia a buscar evidencia que confirma más que desafía las propias creencias que sobre el particular alguien tenga; el sesgo de comprender una situación en retrospectiva y de justificar

los esfuerzos pasados; y el sesgo consistente en el deseo de mostrar una alta actividad persecutoria.

No sólo debe tenerse presente la independencia interna entre distintas reparticiones de la institución, sino también la independencia respecto de otros actores, entre ellos, de manera principal, el gobierno, quien tendrá un entendible interés por orientar una política de protección del consumidor.

Hay que considerar, igualmente, que el grado de "expertise" o conocimiento técnico del SERNAC para la adopción de decisiones que puedan tener consecuencias de magnitud elevada para el sancionado, no es de aquellos del que gozan otros órganos administrativos sectoriales con facultades sancionadoras y que contribuye, en parte, a afirmar la legitimidad en el ejercicio de dicha función.

En efecto, el SERNAC (así como, generalmente, cualquier agencia del consumidor) opera sobre un muy amplio ámbito del mercado. A diferencia de otras superintendencias, la competencia de dicho organismo se define en atención al objeto, más que al tipo de sujeto. En otras palabras, el SERNAC se enfoca en aquel ámbito en el cual hay actos de consumo, mientras que otros entes sectoriales (con excepción de área de la libre competencia) lo hacen sobre un grupo de regulados claramente definidos y registrados (por ejemplo, bancos, isapres, casinos u otros). Como puede colegirse, el campo de la protección al consumidor se caracteriza por una gran atomización de los regulados y por una significativa variedad de situaciones.

Otro aspecto a tener presente es que, en parte por la característica señalada previamente, a veces hay temas de difícil constatación o dificultad probatoria, o que exigen una labor interpretativa delicada respecto, por ejemplo, de los contratos entre un proveedor y un consumidor. En ese tipo de asuntos, la autoridad administrativa se encuentra en una situación comparativamente menguada en relación a la judicatura, considerando su natural especialización en la resolución de conflictos.

Dentro del marco ya mencionado, otra situación problemática radica en la **finalidad que expresamente la ley le ha dado al SERNAC, la que consiste en, en esencia, en el resguardo de los intereses generales de los consumidores.**

No hay duda alguna que resulta imposible desconocer y exigir (no sin límites) a la Administración una conducta totalmente imparcial, sin sesgo alguno. Sin embargo, estamos en presencia de un caso donde la ley refuerza de manera intensa un rol fiscalizador (artículo 57, inciso segundo) con facultades inspectivas (artículo 58 inciso segundo, letra a)), solicitando el auxilio de la fuerza pública de ser requerido (inciso quinto), sancionando la negativa injustificada a la fiscalización con una multa equivalente a 2.5 veces la sanción genérica (inciso sexto), y estableciendo directrices de riesgo de vulneración de derechos de consumidores (inciso séptimo). Asimismo, el tener como deber legal la representación judicial de los intereses de los consumidores en acciones colectivas.

Hay que recordar, igualmente, que estamos hablando de penas pecuniarias (multas) y que, por lo tanto, implica la posibilidad de adoptar decisiones de adjudicación potencialmente gravosas para el sancionado.

Es importante recalcar que los diferentes factores que se han señalado para evaluar la imparcialidad e independencia del SERNAC para imponer sanciones (multar)

y con ello respetar la exigencia de racionalidad y justicia procedimental deben apreciarse en forma conjunta. Es decir, no se está afirmando que cualquiera de los factores perjudiciales a dicho objetivo sea por sí solo. Según nuestro parecer, del análisis realizado previamente es posible concluir que se vulnera el artículo 19, Nº 3º, inciso sexto de la Constitución.

II. INCONSTITUCIONALIDAD DEL SISTEMA DE ALTERNATIVIDAD DE ÓRGANOS SANCIONATORIOS CON IDÉNTICA COMPETENCIA INFRACCIONAL.

La competencia alternativa entre órgano administrativo y judicial es anómala, y vulnera la Constitución. La Constitución, de hecho, busca evitar que existan competencias superpuestas entre órganos de la administración y órganos judiciales, creando una acción de contienda de competencia ante este Tribunal Constitucional.

Por ello, es inconstitucional la existencia de un sistema alternativo sancionatorio entre dos órganos, uno administrativo y otro judicial (el SERNAC y el juez de policía local) en que ambos pueden imponer idénticas medidas sancionatorias.

B) INCONSTITUCIONALIDAD DE LA FACULTAD NORMATIVA.

En relación a la declaración de inconstitucionalidad de la llamada "facultad normativa" que el proyecto de ley entrega al Servicio Nacional del Consumidor, es necesario recalcar la amplitud de la competencia regulatoria entregada a dicho servicio por el proyecto de ley, y los escasos márgenes impuestos, y la posibilidad que esta normativa pueda resultar siendo base para la aplicación de multas.

La amplitud de una normativa administrativa produce efectos constitucionales distintos si está destinada a un grupo determinado de regulados - en este caso, por ejemplo, los sostenedores y establecimientos educacionales - que aquella normativa dirigida a un grupo indeterminado - como son "los proveedores".

La amplitud de los potencialmente regulados por la normativa administrativa del SERNAC es de tal entidad que difícilmente pueden verse el deslinde que exista con las facultades reglamentarias del Presidente de la República, o incluso, con la reserva legal del artículo 63, Nº 20, de la Carta Fundamental, como veremos a continuación, con algunos ejemplos.

Esto, que se muestra como una facultad acotada, en realidad es sorprendentemente amplia, que le permitiría al SERNAC regular materias sujetas a reserva legal, o incluso algunas en que la misma ley indica que hay reserva a un reglamento de ejecución. Así, entre otros ejemplos explicados en el voto particular, se puede mencionar lo que ocurre con el artículo 3º, inciso primero, literal a): que dice que es un derecho del consumidor "la libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo", le permitiría al SERNAC regular la formación del consentimiento, materia en que evidentemente existe regulación a nivel legal y codificación. Por lo demás, la extensión de la reserva legal en cuanto al silencio y consentimiento expreso o tácito en los actos de consumo fue sujeto a una discusión constitucional en el requerimiento rol Nº 2565: ¿puede regularse por una norma de rango infralegal los requisitos para la formación del consentimiento en los actos de consumo? La normativa infralegal e infrareglamentaria del SERNAC podría regular, también, la posibilidad de ventas atadas - artículo 12B de la Ley Nº 19.496 (nuevo, modificado por el artículo 1º Nº 7 del mismo proyecto de ley).

POR TANTO, este Ministro estuvo por declarar inconstitucionales:

- 1) Solo las normas del proyecto que permitían al SERNAC la imposición de multas, no así las normas que le permitían ordenar el cese de las conductas infractoras de ley, ordenar la restitución de los productos al consumidor, o toda medida destinada a prevenir o corregir las infracciones;
- 2) La nueva facultad normativa del Servicio;
- 3) El efecto erga omnes de los acuerdos colectivos voluntarios aprobados judicialmente, y
- 4) La facultad del SERNAC de declarar como nulas cláusulas abusivas declaradas previamente así por los tribunales.

Anexo N°2: Leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile

Ley	Documento
Ley N°20.096	Ministerio General de la Presidencia. Establece mecanismos de control aplicables a las sustancias agotadoras de la capa de ozono (Publicado en el Diario Oficial el 23 de marzo de 2006).
Decreto 458	Ministerio de la Vivienda y el Urbanismo. Aprueba nueva Ley general de urbanismo y construcciones (Publicado en el Diario Oficial el 13 de abril de 1976).
Ley N°19.281	Establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa (Publicado en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1993).
Ley N°19.799	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. (Publicado en el Diario Oficial el 12 de abril de 2002).
Ley N°16.752	Ministerio de Defensa Nacional. Fija organización, funciones y establece disposiciones generales a la Dirección de Aeronáutica Civil. (Actualización 27 de julio de 2007)
Ley N°18.010	Ministerio de Hacienda. Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica (Publicado en el Diario Oficial el 27 de junio de 1981).
Ley N°18.101	Ministerio de la Vivienda y Urbanismo. Fija normas especiales sobre arrendamiento de predios urbanos (Publicado en el Diario Oficial el 29 de enero de 1982).
Ley N°18.290	Ley de Tránsito. Señala la obligatoriedad del uso de sillas para niños menores de cuatro años que viajen en los asientos traseros de los vehículos livianos, estableciendo la regulación por vía reglamentaria de las exigencias con que deberán contar, y su calendario de uso.
Ley N°18.287	Ministerio de Justicia. Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local (Publicado en el Diario Oficial el 7 de febrero de 1984).
Ley N°18.902	Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción. Servicios Sanitarios (Publicado en el Diario Oficial el 27 de enero de 1990).
Ley N°18.168	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones (Publicado en el Diario Oficial el 2 de octubre de 1982).
Ley N°18.410	Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (Publicado en el Diario Oficial el 22 de mayo de 1985).
Ley N°18.916	Ministerio de Justicia. Aprueba Código Aeronáutico (Publicado en el Diario Oficial el 2 de octubre de 1982).
Ley N°18.933	Ministerio de Salud. Crea la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional, dicta normas para el otorgamiento de prestaciones por Isapres y deroga el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de Salud, de 1981 (Publicado en el Diario Oficial el 9 de marzo de 1990).
DL-1263	Ministerio de Hacienda, Decreto Ley Orgánico de Administración Financiera del Estado (Publicado en el Diario Oficial el 28 de noviembre de 1975). (Actualizado el 27 de julio de 2007).
Ley N°19.496	Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores (Publicado en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997).

Ley N°19.628	Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Sobre protección de la vida privada (Publicado en el Diario Oficial el 28 de septiembre de 1999).
	Ley N° 20.521, que modifica la Ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal para garantizar que la información entregada a través de predictores de riesgo sea exacta, actualizada y veraz (febrero 2012).
Ley N°19.799	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción. Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma (Publicado en el Diario Oficial el 12 de abril de 2002).
Ley N°19.911	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Crea el Tribunal de Defensa de la libre competencia (Publicado en el Diario Oficial el 14 de noviembre de 2003).
Ley N°19.995	Establece bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego. Ministerio del Interior Subsecretaría de Desarrollo, Regional y Administrativo (Publicado en el Diario Oficial el 7 de enero de 2005).
DFL-323	Ministerio del Interior. Ley General de Servicios de Gas. (Publicado en el Diario Oficial el 30 de mayo de 1931).
Ley N°19.281	Establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa (Publicado en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1993).
Ley N°19.880	Ministerio Secretaria General de la Presidencia Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. Fecha de publicación: 29.05.2003 Fecha de promulgación: 22.05.2003.
Ley N°19.472	Ministerio de la Vivienda y Urbanismo modifica el D.F.L. n° 458, de 1975, Ley general de urbanismo y construcciones, estableciendo normas relativas a la calidad de la construcción. Fecha de publicación: 16.09.1996 Fecha de promulgación: 04.09.1996.
Ley N°18.092	Ministerio de Justicia. Dicta nuevas normas sobre letra de cambio y pagare y deroga disposiciones del código de comercio Fecha de publicación: 14.01.1982 Fecha de promulgación: 29.12.1981 Última modificación: Ley 18552 20.09.1986 Ley N° 18.092.
Ley N°19.653	Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado. Fecha de publicación: 14.12.1999 Fecha de promulgación: 03.12.1999.
Ley N°18.840	Ministerio de Hacienda. Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile Fecha de publicación: 10.10.1989 Fecha de promulgación: 04.10.1989 Última modificación: Ley-20088 05.01.2006.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Decretos supremos relacionados con consumo de bienes y servicios en Chile

Ley	Documento
DS N°176	2006 Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Dispone requisitos que deben cumplir sillas para niños menores de cuatro años de edad que viajen en los asientos traseros de los vehículos livianos. (Publicada en diario oficial, 24/12/2006). Actualizada 27 de julio de 2007.
DS N°239	Ministerio de Salud. Reglamenta el Sistema Nacional de Control de Cosméticos.
DS N°113	Ministerio de Obras Públicas. Reglamenta artículo 133 de la Ley N° 18.916, código aeronáutico (Publicado en el Diario Oficial el 03 de mayo de 2000).
DS N°114/05	Ministerio de Salud. Aprueba el reglamento sobre seguridad de los juguetes (Publicado en el Diario Oficial el 17 de junio de 2005).
DS N°114	Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción. Reglamenta requisitos para el consumo interno de la margarina de mesa y para repostería (Publicado en el Diario Oficial el 25 de junio de 2005).
DS N°120	Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Reglamenta títulos III, IV y V de la Ley N° 19.281, sobre arrendamiento de viviendas con promesa compraventa (Publicado en el Diario Oficial el 15 de diciembre de 1995).
DS N°148	Ministerio de Economía. Modifica Decreto N° 297 de 1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Aprueba el reglamento de rotulación de productos alimenticios envasados (Publicado en el Diario Oficial el 04 de abril de 2002).
DS N°158	Ministerio de Salud. Prohíbe el uso del tolueno juguetes y artículos de uso infantil (Publicado en el Diario Oficial el Publicado en el Diario Oficial de 8 de agosto de 2003).
DS N°197	Ministerio de Economía. Reglamento de rotulación de productos plásticos (Publicado en el Diario Oficial el 20 de agosto de 1987).
DS N°201	Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Facilidad de acceso a discapacitados (Publicado en el Diario Oficial el 30 de octubre de 2002).
DS N°229	Ministerio de Economía Fomento y reconstrucción. Aprueba Reglamento sobre Información del Precio Unitario de los Productos (Publicado en el Diario Oficial el 30 de marzo de 2003).
DS N°236	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, modificaciones al Decreto Supremo N° 26 de 1984: Reglamento rotulación y símbolo para el Dicto. 236, Economía cuidado de los textiles; rotulación de tejidos, y artículo 1 N° 1 rotulación del vestuario (Publicado en el diario oficial el 22 de octubre de 1984).
DS N°26	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Aprueba reglamento de rotulación y símbolos para el cuidado textiles; rotulación de tejidos y rotulación del vestuario. (Publicado en el Diario Oficial el 22 de Marzo de 1984).
DS N°17	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Aprueba reglamento de rotulación del calzado. (Publicado en el Diario Oficial el 27 de Abril de 2006).
DS N°302	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Modificase el DS N° 27, de 1984. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprobó el Reglamento de Rotulación del Calzado. (Publicado en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 1984).
DS N°36	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Modifica reglamento de rotulación de calzado (Publicado en el Diario Oficial el 03 de marzo de 2001).

DS N°425	Ministerio de Telecomunicaciones. Subsecretaría de Telecomunicaciones reglamento del servicio público telefónico. (Publicado en el Diario Oficial de 9 de Agosto de 1997).
DS N°466	Ministerio de Salud Subsecretaria de Salud. Aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados. (Publicado en el Diario Oficial de 31 de diciembre de 1984).
DS N°594	Ministerio de Salud aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo (Publicado en el Diario Oficial 29 de abril de 2000).
DS N°60	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Reglamenta requisitos de rotulación de cecinas (Publicado en el Diario Oficial 09 de mayo de 1984).
DS. N°977	Ministerio de Salud. Reglamento sanitario de los alimentos. (Publicado en el Diario Oficial el 24 de noviembre de 2011).
DS N°222	Modificado por el DS. N078/98. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Reglamento de instalaciones interiores de gas (Publicado en el Diario Oficial 09 de mayo de 1984).
DS N°297	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción. Aprueba reglamento de rotulación de productos alimenticios envasados (Publicado en el Diario Oficial del 29 de julio de 1992, actualizado al 07 de diciembre de 1999).
DS N°209	Ministerio de Salud. Aprueba reglamento de piscinas de uso público (Publicado en el Diario Oficial del 08 de noviembre de 2003).
Decreto-307	Ministerio de Justicia. Fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.231 sobre organización y atribuciones de los Juzgados de Policía Local. Fecha de publicación: 23.05.1978 Fecha de promulgación: 03.03.1978 Última modificación: Ley-20033 01.07.2005.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Decretos con fuerza de Ley relacionados con consumo de bienes y servicios en Chile

Ley	Documento
DFL-458	Ley General de Urbanismo y Construcción. Dispone las materias relativas a planificación urbana, urbanización y construcción, y las de la Ordenanza que sobre la materia dicte el Presidente de la República, regirán en todo el territorio nacional. Publicada en diario oficial 13/ 04/1976, última modificación publicada 27/05/05) (Actualizada 27 de julio de 2007).
DFL-3	Ministerio de Hacienda. Fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley general de bancos y de otros cuerpos legales que se indican (Publicado en el Diario Oficial el 19 de diciembre de 1997).
DFL-323	Ministerio del Interior. Ley de Servicios de Gas. (Publicado en el Diario Oficial el 30 mayo de 1931).
DFL-725	Código Sanitario (Publicado en el Diario Oficial de 31 enero de 1968).

DFL-707	Ministerio de Justicia. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre cuentas corrientes bancarias y cheques. (Publicado en el Diario Oficial el 7 de octubre de.1982).
DFL-382	Ministerio de Obras Públicas. Ley General de Servicios Sanitarios (Publicado en el Diario Oficial el 21 de junio de 1982).
DFL-1; DFL-1-19653	Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado. Fecha de Publicación: 17.11.2001 Fecha de Promulgación: 13.12.2000 Última Modificación: LEY-20205 24.07.2007
DFL-10	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Crea la “empresa de correos de Chile”. Fecha de publicación: 30.01.1982 Fecha de promulgación: 24.12.1981 última modificación: dfl-22, hacienda 02.09.2003
DFL-29	Ministerio de Hacienda Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo Fecha de publicación: 16.03.2005 Fecha de promulgación: 16.06.2004 Última modificación: Ley-20205 24.07.2007

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Anexo N°3: Cámara de Diputados, proyectos modificaciones Ley

Ingreso	Materia	Estado	Boletín
19 de jul de 2017	Regula la instalación y el funcionamiento de los juegos inflables infantiles y otros afines.	En tramitación	11330-03
22 de jun de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir que se proporcione información relativa al material de los envoltorios plásticos de los productos.	En tramitación	<u>11301-03</u>
22 de jun de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el horario en que podrán realizarse comunicaciones promocionales o publicitarias mediante llamadas telefónicas.	En tramitación	<u>11297-03</u>
20 de jun de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para indemnizar a los afectados por cortes de energía eléctrica y agua potable en el caso que indica.	En tramitación	<u>11285-03</u>
13 de jun de 2017	Regula la creación y funcionamiento de las empresas de beneficio e interés colectivo.	En tramitación	<u>11273-03</u>
16 de mayo de 2017	Modifica la Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, en el sentido de sancionar a las entidades responsables de registros o bancos de datos personales en el caso que indica.	En tramitación	<u>11233-03</u>
16 de mayo de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para aumentar el plazo establecido para ejercer el derecho a retracto, en el caso de los adultos mayores.	En tramitación	<u>11232-03</u>
09 de mayo de 2017	Modifica la Ley General de Bancos con el objeto de establecer medidas en favor de los deudores hipotecarios que no han	En tramitación	<u>11219-03</u>

	pagado las cuotas o dividendos en el plazo estipulado, en los casos que indica.		
12 de abr de 2017	Modifica la Ley N°19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de cobro de servicios de estacionamiento a los trabajadores del respectivo centro comercial.	En tramitación	<u>11194-03</u>
12 de abr de 2017	Modifica el artículo 54 bis de la Ley General de Cooperativas, en lo relativo al límite de descuentos voluntarios en favor de cooperativas.	En tramitación	<u>11199-03</u>
31 de mar de 2017	Establece obligación de incorporar nadadores en los baños públicos de los centros comerciales.	En tramitación	<u>11171-03</u>
16 de mar de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para incorporar, en su regulación, la promesa de compraventa de inmuebles y los convenios de reserva de unidades en este tipo de contratos.	En tramitación	<u>11158-03</u>
15 de mar de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de establecer la gratuidad de los servicios de estacionamiento en los casos que señala.	En tramitación	<u>11150-03</u>
15 de mar de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para perfeccionar la regulación del cobro de servicios de estacionamiento.	En tramitación	<u>11148-03</u>
15 de mar de 2017	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de regulación del cobro de servicios de estacionamiento de acceso al público.	En tramitación	<u>11149-03</u>
26 de ene de 2017	Modifica la Ley N° 20.720, que Sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo, con el objeto de simplificar el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona	En tramitación	<u>11119-03</u>

	Deudora.		
25 de ene de 2017	Modifica la Ley N°20.720, que Sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo, para establecer una nueva causal de exclusión de la Nómina de Veedores, aplicable a los síndicos.	En tramitación	<u>11114-03</u>
17 de ene de 2017	Modifica el decreto Ley N°211, de 1973, que Fija normas para la defensa de la libre competencia, para sancionar la fijación unilateral de plazos de pago de bienes y servicios, como acto atentatorio contra la libre competencia.	En tramitación	<u>11087-03</u>
12 de ene de 2017	Modifica la Ley N°19.983, que Regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura, para establecer que la cesión del crédito contenido en una factura es una operación de crédito de dinero para todos los efectos legales.	En tramitación	<u>11088-03</u>
11 de ene de 2017	Modifica el decreto Ley N° 211, de 1973, que Fija Normas para la Defensa de la Libre Competencia, para establecer sanciones complementarias a las personas jurídicas que hayan sido condenadas a la disolución por el delito de colusión.	En tramitación	<u>11116-03</u>
11 de ene de 2017	Modifica la Ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar los gastos por conceptos de cobranza extrajudicial en operaciones de crédito de consumo.	En tramitación	<u>11083-03</u>
21 de dic de 2016	Modifica la Ley N°19.496, que Establece normas para la protección de los derechos de los consumidores, en materia de sanciones y procedimiento en caso de infracciones a la Ley, y en las reglas aplicables a las asociaciones de consumidores.	En tramitación	<u>11061-03</u>
20 de dic de 2016	Modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de exigencias aplicables a la prestación de servicios de	En tramitación	<u>11046-03</u>

	atención de salud a domicilio.		
16 de nov de 2016	Modifica la Ley N°20.720, que Sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo, en el sentido de garantizar el pago de remuneraciones y cotizaciones previsionales de los trabajadores	En tramitación	<u>10977-03</u>
15 de nov de 2016	Modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir al proveedor de bienes y servicios, la información esencial y necesaria en caso de promociones o liquidaciones.	En tramitación	<u>10972-03</u>
08 de nov de 2016	Modifica la Ley N°19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para incorporar a su ámbito de aplicación, la contratación de servicios vinculados a la medicina veterinaria.	En tramitación	<u>10957-03</u>
11 de oct de 2016	Modifica el decreto con fuerza de Ley N° 5, de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas, en materia de concentración máxima de capital.	En tramitación	<u>10926-03</u>
28 de sep. de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para aumentar los plazos de prescripción de las acciones por responsabilidad contravencional en caso que el afectado sea un adulto mayor.	En tramitación	<u>10909-03</u>
05 de sep. de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo relativo a las ofertas o cobranzas realizadas por centros de llamadas.	En tramitación	<u>10880-03</u>
09 de ago. de 2016	Modifica el decreto Ley N° 825, de 1974, Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, para efectos de exigir la consignación del referido impuesto en la boleta en forma separada al precio del	En tramitación	<u>10850-03</u>

	producto.		
20 de jul de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de eliminar la tacha de testigos en los procedimientos previstos en dicho texto legal.	En tramitación	<u>10809-03</u>
09 de jun de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir al proveedor información de precios anteriores, en caso de oferta especial de los productos que comercializa.	En tramitación	<u>10742-03</u>
01 de jun de 2016	Modifica el Código de Comercio para radicar en la justicia ordinaria el conocimiento de litigios derivados de contratos de seguro automotriz.	En tramitación	<u>10726-03</u>
31 de mayo de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas.	En tramitación	<u>10724-03</u>
11 de mayo de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de exigir que el ajuste del precio final de venta de un bien o servicio sea en beneficio del consumidor, en el caso que indica.	En tramitación	<u>10673-03</u>
04 de mayo de 2016	Modifica la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a los proveedores de bienes y servicios, la implementación de mecanismos de atención a personas con discapacidad auditiva	En tramitación	<u>10650-03</u>
02 de mayo de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de aumentar los plazos de prescripción de las acciones establecidas en dicho texto legal.	En tramitación	<u>10632-03</u>

12 de abr de 2016	Modifica la Ley General de Servicios Eléctricos, en el sentido de establecer una exención de pago de tarifas eléctricas en beneficio de quienes necesitan valerse de instrumental médico eléctrico de uso domiciliario.	En tramitación	<u>10618-03</u>
24 de mar de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para perfeccionar el mecanismo que permite negarse a recibir comunicaciones promocionales o publicitarias de los proveedores.	En tramitación	<u>10591-03</u>
22 de mar de 2016	Modifica la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en materia de inhabilidades para contratar con la Administración del Estado y de sanciones aplicables a los contratistas en los casos que indica.	En tramitación	<u>10587-03</u>
21 de ene de 2016	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar el actuar de las empresas de cobranza respecto de los deudores.	En tramitación	<u>10538-03</u>
20 de ene de 2016	Modifica las Leyes Nos 18.010 y 19.496, con el propósito de limitar el acceso al crédito en el caso de personas que no cuentan con ingresos suficientes para endeudarse.	En tramitación	<u>10537-03</u>
19 de ene de 2016	Modifica la Ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, con el objeto de eliminar el cobro de intereses sobre intereses.	En tramitación	<u>10531-03</u>
19 de ene de 2016	Modifica la Ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, en el sentido de prohibir las cláusulas de aceleración.	En tramitación	<u>10535-03</u>
14 de ene de 2016	Modifica la Ley N° 19.983, en materia de plazos para el pago del saldo insoluto de las facturas.	En tramitación	<u>10519-03</u>

14 de ene de 2016	Modifica el D.F.L. N°1, de 2004, del Ministerio de Economía , Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°211, de 1973, para establecer la pena de fijación de precios máximos en caso de colusión.	En tramitación	<u>10532-03</u>
05 de ene de 2016	Modifica la Ley General de Bancos, para exigir que las operaciones bancarias se efectúen exclusivamente en las sucursales oficiales de dichas instituciones.	En tramitación	<u>10499-03</u>
09 de dic de 2015	Modifica la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para derogar disposición que permite al proveedor de productos o servicios financieros otorgar beneficios asociados al medio de pago empleado.	En tramitación	<u>10435-03</u>
04 de dic de 2015	Establece la obligación de incorporar en el contrato de seguro automotriz, de manera clara y precisa, las menciones que indica.	En tramitación	<u>10428-03</u>
26 de nov de 2015	Permite excluir a supermercados de la prohibición de conceder patente de alcoholes en casos que indica.	En tramitación	<u>10423-03</u>
25 de nov de 2015	Modifica la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir que en la publicidad y venta de inmuebles se especifique la superficie, en metros útiles, según sus usos.	En tramitación	<u>10418-03</u>
11 de nov de 2015	Crea el Registro Nacional de Corredores de Propiedades y regula el ejercicio de dicha actividad.	En tramitación	<u>10391-03</u>
04 de nov de 2015	Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando la formación del consentimiento en los contratos ofrecidos telefónicamente.	En tramitación	<u>10375-03</u>
20 de oct de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de otorgamiento y cobranza de créditos de consumo.	En tramitación	<u>10350-03</u>

20 de oct de 2015	Modifica cuerpos legales que indica en materia de fusión de administradoras de fondos de pensiones.	En tramitación	<u>10351-03</u>
06 de oct de 2015	Regula las empresas sociales.	En tramitación	<u>10321-03</u>
14 de sep. de 2015	Modifica el Código de Comercio, respecto de las menciones que debe contener el estatuto de la sociedad por acciones.	En tramitación	<u>10301-03</u>
09 de sep. de 2015	Impone a establecimientos comerciales que comercialicen las denominadas "gift card" la obligación de llevar un registro de los consumidores y solicitantes de tales tarjetas.	En tramitación	<u>10296-03</u>
31 de ago. de 2015	Modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, para ampliar el plazo para retractarse en los contratos celebrados por medios electrónicos o por cualquier otra forma de comunicación a distancia.	En tramitación	<u>10275-03</u>
02 de jul de 2015	Modifica la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, en materia de inhabilidades para ejercer el cargo de director de sociedades anónimas abiertas.	En tramitación	<u>10174-03</u>
24 de jun de 2015	Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, estableciendo exigencias en materia de otorgamiento de créditos a estudiantes.	En tramitación	<u>10152-03</u>
18 de jun de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer un límite máximo al alza de las tarifas o valor de pasajes del transporte interprovincial, interurbano y rural de pasajeros, en épocas de alta demanda.	En tramitación	<u>10143-03</u>
17 de jun de 2015	Modifica las Leyes Nos 19.496 y 19.628, para regular la protección de la vida privada en lo relativo al envío de publicidad.	En tramitación	<u>10133-03</u>
09 de jun de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para otorgar	En tramitación	<u>10111-03</u>

	preferencia en la tramitación judicial de las acciones basadas en intereses colectivos o difusos.		
20 de mayo de 2015	Modifica el texto refundido, coordinado y sistematizado del Título I de la Ley N° 16.282, con el objeto de sancionar el aumento de precios de bodegaje y transporte de los artículos que indica, en caso de sismos o catástrofes.	En tramitación	<u>10065-03</u>
11 de mayo de 2015	Modifica el decreto con fuerza de Ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, en materia de vigencia del contrato de seguro.	En tramitación	<u>10041-03</u>
05 de mayo de 2015	Modifica la Ley General de Bancos, en materia de pago de obligaciones hipotecarias con letras de crédito.	En tramitación	<u>10032-03</u>
22 de abr de 2015	Modifica el decreto Ley N°1224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo, estableciendo la publicación de la nómina de los prestadores de servicios turísticos registrados.	En tramitación	<u>10028-03</u>
20 de abr de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, imponiendo al proveedor la obligación de emitir boletas o facturas cuya información no se borre con el paso del tiempo.	En tramitación	<u>10006-03</u>
15 de abr de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de establecer una compensación en favor de los usuarios de servicios básicos por la suspensión injustificada de estos últimos.	En tramitación	<u>9991-03</u>
13 de abr de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de exigir la incorporación de un sello que certifique el nivel de seguridad de los vehículos.	En tramitación	<u>9982-03</u>
09 de abr de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos	En tramitación	<u>9980-03</u>

	de los Consumidores, para permitir la transferencia de un pasaje aéreo, por parte de su titular a un tercero, en las condiciones que indica.		
18 de mar de 2015	Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para la certificación gratuita de título y estudios a favor de los egresados de las instituciones de educación superior.	En tramitación	<u>9945-03</u>
17 de mar de 2015	Modifica diversos cuerpos legales en materia de delitos contra la libre competencia.	En tramitación	<u>9934-03</u>
07 de ene de 2015	Modifica la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, con el objeto de asegurar un porcentaje de adjudicación en beneficio de las micro, pequeñas y medianas empresas.	En tramitación	<u>9842-03</u>
06 de ene de 2015	Modifica la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, con el propósito de prohibir el uso de información de morosidad o protesto de personas naturales o jurídicas para realizar una evaluación de riesgo comercial.	En tramitación	<u>9839-03</u>
17 de dic de 2014	Modifica la Ley N° 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, en materia de arbitraje acordado por las partes.	En tramitación	<u>9821-03</u>
04 de dic de 2014	Regula la prestación de servicios de agencias de viajes a los establecimientos educacionales en materia de giras de estudio.	En tramitación	<u>9764-03</u>
26 de nov de 2014	Modifica el decreto Ley N° 211, de 1973, y el Código Penal, con el objeto de endurecer las sanciones por conductas que atentan contra la libre competencia y de establecer un nuevo mecanismo de designación del Fiscal Nacional Económico.	En tramitación	<u>9742-03</u>
26 de nov de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, con el propósito de establecer medidas de protección en favor de los consumidores	En tramitación	<u>9743-03</u>

	que adquieren cilindros de gas domiciliario.		
24 de nov de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer obligación que indica a los oferentes de bienes y servicios, en relación con ofertas enviadas por correo electrónico.	En tramitación	<u>9736-03</u>
24 de nov de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer como causa preferente para su vista y fallo aquellas vinculadas a infracciones a esta normativa en el caso que indica.	En tramitación	<u>9735-03</u>
12 de nov de 2014	Modifica el decreto Ley N° 3.538, de 1980, con el objeto de permitir que las empresas cuya estructura de negocios es de tipo piramidal sean fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros.	En tramitación	<u>9721-03</u>
10 de nov de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, con el objeto de exigir a las empresas proveedoras de servicios que proporcionen información sobre la suspensión de los mismos, en las boletas que emitan.	En tramitación	<u>9709-03</u>
05 de nov de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, con el objeto de establecer el derecho a la información sobre los componentes de productos alimenticios destinados al consumo humano.	En tramitación	<u>9703-03</u>
13 de oct de 2014	Consagra la obligación legal de incorporar en los centros comerciales sistemas de desfibriladores mecánicos.	En tramitación	<u>9652-03</u>
09 de oct de 2014	Modifica la Ley N° 19.496, en materia de plazo de entrega de viviendas, para proteger a los compradores que celebran promesas de compraventa con inmobiliarias.	En tramitación	<u>9648-03</u>
01 de oct de 2014	Aumenta la sanción pecuniaria establecida para el delito tipificado en el artículo 285 del Código Penal, relativo a conductas que atentan contra la libre competencia.	En tramitación	<u>9619-03</u>

21 de ago. de 2014	Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para establecer límite de llamadas telefónicas en caso de cobranza de créditos.	En tramitación	<u>9522-03</u>
14 de ago. de 2014	Modifica Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir a los proveedores de servicios alimenticios, la exhibición de información sanitaria.	En tramitación	<u>9510-03</u>
23 de jul de 2014	Modifica decreto Ley N° 825, con el objeto de establecer la obligación de separar en la boleta, el IVA del precio del producto.	En tramitación	<u>9473-03</u>
22 de jul de 2014	Modifica Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, determinando como competente, además, al juzgado de policía local, correspondiente al domicilio del demandante.	En tramitación	<u>9469-03</u>
07 de jul de 2014	Modifica Ley N° 20.009, con el objeto de aumentar la penalidad, del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito.	En tramitación	<u>9437-03</u>
17 de jun de 2014	Modifica Ley General de Bancos, con el objeto de hacer efectiva la prenda pretoria, en caso de incumplimiento en pago de dividendos, por parte del deudor.	En tramitación	<u>9403-03</u>
04 de jun de 2014	Modifica la Ley General de Servicios Eléctricos, con el objeto de calificar como contrarias a la libre competencia las conductas que indica, en materia de fijación de tarifas eléctricas.	En tramitación	<u>9381-03</u>
22 de abr de 2014	Establece seguro obligatorio contra riesgos personales, para trabajadores, en el caso que indica.	En tramitación	<u>9320-03</u>
22 de abr de 2014	Modifica diversos textos legales, en materia de denegación de venta de productos y prestación de servicios; de fusiones y adquisiciones de empresas y de concentración de mercados.	En tramitación	<u>9315-03</u>
22 de abr de 2014	Modifica D.F.L. no. 251, de 1931, sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, para incorporar sismos y salida de mar, dentro	En tramitación	<u>9319-03</u>

	de la cobertura obligatoria de seguros asociados a créditos hipotecarios.		
15 de abr de 2014	Modifica Ley N° 20.659, que simplifica el régimen de constitución, modificación y disolución de sociedades comerciales, incorporando mecanismo que facilite la disolución de una empresa, en caso que indica.	En tramitación	<u>9307-03</u>
01 de abr de 2014	Modifica Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de obligar al proveedor, proporcionar información que indica, en caso de reparación gratuita del bien.	En tramitación	<u>9282-03</u>
01 de abr de 2014	Modifica Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de prohibir modificaciones y terminaciones unilaterales, en perjuicio de los consumidores de los contratos de adhesión.	En tramitación	<u>9283-03</u>
03 de jul de 2012	Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en relación al contrato de transporte aéreo.	En tramitación	<u>8402-03</u>
05 de mar de 2012	Modifica Ley N° 19.039, de Propiedad Industrial, para fortalecer la protección de principios activos de medicamentos.	En tramitación	<u>8183-03</u>
29 de jul de 2010	Sobre caducidad del saldo en los teléfonos prepagos.	En tramitación	<u>7088-03</u>
08 de jun de 2010	Prohíbe a empresas que otorgan créditos exigir seguro de cesantía a jubilados.	En tramitación	<u>6980-03</u>
30 de jun de 2009	Modifica la Ley N° 18.410, de Economía, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con el objeto de considerar la leña oficialmente como combustible.	En tramitación	<u>6572-03</u>
05 de jun de 2008	Resguarda el puerto de Iquique como puerto de libre tránsito.	En tramitación	<u>5904-03</u>

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Anexo N°4: Cámara de Senadores, proyectos modificaciones Ley

N° Boletín	Proyecto / Tema	Sesión	Aspectos considerados
11178-03	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	31/05/2017	La Comisión escuchó la opinión respecto del proyecto del Secretario General del INACAP, señor Prieto. A continuación, votó en general el proyecto.
10372-03	Proyecto de Ley que crea una nueva institucionalidad del sistema estadístico.	31/05/2017	La Comisión inició la discusión general del proyecto, escuchando la exposición del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Luis Felipe Céspedes.
	Analizar el cumplimiento de la Ley N° 20.967, que regula el cobro de servicios de estacionamiento, y conocer las acciones que las autoridades están realizando sobre la materia.	22/03/2017	La Comisión analizó el tema de la referencia, y escuchó las exposiciones del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Luis Felipe Céspedes; del Fiscal Nacional Económico, señor Felipe Irrázaval, y del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz.
11078-03	Proyecto de Ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.	21/06/2017	La Comisión inició la discusión general del proyecto.
9917-03	Proyecto de Ley que modifica diversos cuerpos legales para prohibir el uso de registros históricos de datos comerciales caducos.	18/01/2017	La Comisión consideró aspectos generales en relación con las indicaciones presentadas al proyecto.
9917-03	Proyecto de Ley que modifica diversos cuerpos legales para prohibir el uso de registros históricos de datos comerciales caducos.	15/03/2017	La Comisión escuchó la opinión del Co-fundador de Destácame, señor Jorge Camus Ibáñez.
	Conocer de la renuncia del	15/03/2017	Se conoció de la renuncia del señor

	señor Presidente de la Comisión y proceder a elegir nuevo Presidente.		Presidente de la Comisión y se procedió a elegir nuevo Presidente.
10372-03	Proyecto de Ley que crea una nueva institucionalidad del sistema estadístico.	14/06/2017	La Comisión escuchó la opinión en relación a esta iniciativa, de las siguientes personas: del señor Tomás Flores, Presidente de Pronostica Regulación & Negocios; de representantes de la Asociación Nacional de Funcionarios del Instituto Nacional de Estadísticas (ANFINE), y del Director de Hermann Consultores, señor Jorge Hermann.
	Escuchar a la ONG Innovarte, a DNDI y a la Fundación Hepatitis C, sobre la necesidad de actualizar la legislación sobre licencias obligatorias y usos no gubernamentales en Chile, por su relevancia respecto de los medicamentos de alto costo.	12/07/2017	La Comisión escuchó a representantes de Innovarte, DNDI y de la Fundación Hepatitis C, quienes expusieron en relación al tema de la referencia.
11078-03	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de créditos por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en caso de uso fraudulento de estos.	12/07/2017	La Comisión escuchó las exposiciones en relación al proyecto de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF); de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF); y de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).
10226-03	Proyecto de Ley que modifica el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de establecer nuevas obligaciones a los proveedores de crédito y a las empresas de cobranza extrajudicial.	12/07/2017	La Comisión conoció las enmiendas introducidas por la Cámara durante el segundo trámite constitucional.
11178-03	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	12/04/2017	La Comisión inició la discusión general de la iniciativa, escuchando la presentación de uno de sus autores, el Honorable Senador señor Tuma.

	Presentación del "Tercer informe anual sobre los efectos de la Ley N° 20.715, Tasa Máxima Convencional".	12/04/2017	Se escuchó la presentación por parte del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, del Tercer informe anual sobre los efectos de la Ley N° 20.715, Tasa Máxima Convencional, elaborado por la Superintendencia a su cargo.
11178-03	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	10/05/2017	La Comisión escuchó la opinión en relación a la iniciativa de la referencia de los siguientes invitados a exponer: Universidad de Chile; Universidad de Valparaíso; DUOC UC, y los abogados señores Renzo Arata y Hernán Quiroz.
9917-03	Proyecto de Ley que modifica diversos cuerpos legales para prohibir el uso de registros históricos de datos comerciales caducos.	08/03/2017	La Comisión escuchó la opinión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, (SBIF); la Coordinadora de Mercados y Capitales y Finanzas Internacionales del Ministerio de Hacienda; la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AMCHAM) y al Profesor de Derecho Informático de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), señor Renato Ijiena.
11199-03	Proyecto de Ley que modifica el artículo 54 bis de la Ley General de Cooperativas, en lo relativo al límite de descuentos voluntarios en favor de cooperativas.	07/06/2017	La Comisión discutió en general el proyecto.
10372-03	Proyecto de Ley que crea una nueva institucionalidad del sistema estadístico.	07/06/2017	La Comisión escuchó las exposiciones en relación a esta iniciativa de la Subsecretaria de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y de representantes del Consejo para la Transparencia.
	Conocer los efectos sociales y económicos que afectarían a la ciudad de Victoria, en particular el aumento de la cesantía, como consecuencia de la situación de insolvencia que afecta a la más importante fuente laboral.	05/07/2017	La Comisión escuchó a diversos invitados que la ilustraron en relación al tema de la referencia, tales como: la Superintendencia de Insolvencia y Re emprendimiento; Banco Estado; el Alcalde de la Municipalidad de Victoria; el representante legal del Aserradero Victoria, y representantes de los trabajadores del Aserradero de Victoria.
10372-03	Proyecto de Ley que crea la nueva institucionalidad del	05/06/2017	La Comisión escuchó la opinión respecto al proyecto de los siguientes invitados: el

	sistema estadístico.		Presidente del Banco Central, señor Mario Marcel; de la Dirección del Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Pontificia Universidad Católica, el Director, señor David Bravo; de la Universidad de Chile, el Profesor de Derecho Administrativo, señor Luis Cordero, y el ex Director del INE, señor Máximo Aguilera.
	Abordar la situación actual de la libre competencia en nuestro país.	04/01/2017	La Comisión escuchó la exposición del Fiscal Nacional Económico, señor Felipe Irrarrázaval, quien se refirió a los aspectos más relevantes de la situación actual de la libre competencia.
11178-03	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	03/05/2017	La Comisión escuchó la opinión en relación a la iniciativa de la referencia del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC); la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, (CONADECUS), y el abogado, señor Daniel Montalva.

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Informes emitidos

Fecha	Materia	Trámite	N° Boletín
19/07/2017	Modifica el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de establecer nuevas obligaciones a los proveedores de crédito y a las empresas de cobranza extrajudicial.	Informe de comisión en Tercer trámite constitucional	10226-03
17/07/2017	Modifica el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de establecer nuevas obligaciones a los proveedores de crédito y a las empresas de cobranza extrajudicial.	Informe de comisión en Tercer trámite constitucional	10226-03
20/06/2017	Crea una nueva institucionalidad del sistema estadístico nacional.	Primer informe de comisión en Segundo trámite constitucional	10372-03
09/06/2017	Modifica el artículo 54 bis de la Ley General de Cooperativas, en lo relativo al límite de descuentos voluntarios en favor de cooperativas.	Primer informe de comisión en Primer trámite constitucional	11199-03
06/06/2017	Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al	Primer informe de comisión en Primer	11178-03

	derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	trámite constitucional	
03/01/2017	Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables.	Primer informe de comisión en Primer trámite constitucional	10452-03
03/01/2017	Modifica la Ley N° 20416, que fija normas especiales para empresas de menor tamaño, en materia de plazo y procedimiento de pago a las micro y pequeñas empresas.	Primer informe de comisión en Primer trámite constitucional	10785-03

Fuente: Propia, obtenida del Proceso de Investigación.

Anexo N°5: Funciones que estableció DIRINCO a la JAP

- 1) Debían controlar los precios y la acumulación de los productos: Con cooperación de DIRINCO y Carabineros, debían asegurar la venta de los productos a precios oficiales y detectar los casos de amontonamiento de los productos. Esto se realizaba a través de las denuncias que hacían los pobladores, y se informaba a la DIRINCO.
- 2) Suministrar el racionamiento de los productos: Las JAP debían crear los vínculos entre los pequeños comerciantes y las empresas de distribución, y fiscalizar la entrega y venta de mercaderías.
- 3) Enseñar al consumidor (ciudadano): Debían enseñar hábitos de consumo para mejorar la nutrición de la población; como por ejemplo implementar una campaña para comer pescado chileno en vez de carne importada, y de esta forma el país ahorraría divisas.
- 4) Lucha "ideológica": La DIRINCO, trataba de enseñar a los pequeños comerciantes como implementar una política de ventas y distribución de productos de manera correcta, frente al monopolio y los comerciantes mayoristas. Los consumidores debían explicar y entender las razones del desabastecimiento, que implicaban un problema de divisas y el ingreso del sistema económico capitalista, que implicaba el acaparamiento de mercaderías por parte de la derecha respecto a la producción de estos bienes primarios.
- 5) Lucha antiburocrática: La DIRINCO analizó las fallas de las políticas estatales frente a la distribución y abastecimiento de los alimentos y aportó con sugerencias específicas. Sin embargo habían partidos políticos de izquierda que llevaban la lucha antiburocrática más allá de estos temas, planteando la organización activa de las poblaciones en la política de distribución que planteaba el Estado.

Anexo N°6: Actores institucionales y sus funciones

1. Servicio Nacional del Consumidor

“El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores establecidos en la Ley N° 19.496”. Esta institución “intercede o media en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores”. Un consumidor, al no estar conforme con la compra de un producto o servicio, presenta un reclamo en el SERNAC, y esta institución se comunica con la empresa involucrada para advertir sobre esta situación y así requerir una respuesta y/o solución a su reclamo. (marzo 2017, SERNAC, recuperado de: <http://www.sernac.cl>).

2. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

“El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia es un órgano jurisdiccional especial e independiente, sujeto a la superintendencia directiva, correccional y económica de la Corte Suprema, con competencia en todo el territorio de la República. La organización y funcionamiento del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, así como sus atribuciones y procedimientos están contemplados en el Título II del Decreto Ley N° 211, de 1973”.

La función de este tribunal es “prevenir, corregir y sancionar los atentados a la libre competencia aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.tdlc.cl>)

3. Fiscalía Nacional Económica

“La Fiscalía Nacional Económica (FNE) es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. La Ley de Defensa de la Competencia (el DL 211) establece que la FNE es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independiente de todo organismo o servicio.”

La función de la FNE es “defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.fne.gob.cl>)

4. Superintendencias

4.1 Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras

“La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es una institución pública creada en 1925, autónoma, con personalidad jurídica de duración indefinida y se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda”.

La labor de esta Superintendencia es “supervisar a las empresas bancarias así como de otras entidades, en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público y su misión es velar por el buen funcionamiento del sistema financiero”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.sbif.cl>).

4.2 Superintendencia de Valores y Seguros

“La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.”

La SVS, tiene entre sus objetivos principales “velar por la transparencia de los mercados que supervisa (mercados de valores y de seguros, y de otras entidades establecidas por Ley), mediante la oportuna y amplia difusión de la información pública que mantiene y, colaborar en el conocimiento y educación de inversionistas, asegurados y público en general”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.svs.cl>)

4.3 Superintendencia de Electricidad y Combustibles

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), es la principal agencia pública responsable de supervigilar el mercado de la energía.

La función de la SEC, es “vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.sec.cl>).

4.4 Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

“La Superintendencia de Insolvencia y Re emprendimiento es un servicio público, autónomo, con personalidad jurídica propia y que se relaciona con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.”

La función de esta Superintendencia es “contribuir con el desarrollo económico del país, velando por la efectividad y transparencia de los procedimientos concursales y de quiebras, a través de la fiscalización y facilitación de acuerdos en resguardo de sus intervinientes, promoviendo el re emprendimiento mediante la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.superir.gob.cl>)

4.5 Superintendencia de Salud

“La Misión de la Superintendencia de Salud es proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fondo Nacional de Salud (FONASA), Institución de Salud Previsional (ISAPRES) y prestadores.”

Dentro de sus funciones es recibir los reclamos de un ciudadano respecto al descontento con el sistema de salud al cual él se encuentra afiliado, ya sea público (FONASA), o privado (ISAPRES). (marzo 2017, recuperado de: <http://www.supersalud.gob.cl>).

4.6 Superintendencia de Casinos de Juego

“La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las

funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N° 19.995.”

Su función es “regular la industria de casinos de juego, promoviendo su desarrollo sustentable, eficiente, responsable y transparente; efectuando una fiscalización que garantice a la ciudadanía el íntegro cumplimiento de la normativa y resguarde la fe pública, el orden público, el pago de impuestos y la contribución al desarrollo regional, mediante funcionarios y procesos de excelencia”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.scj.gob.cl>).

4.7 Superintendencia de Seguridad Social

“La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.”

El principal objetivo de la SUSESO es “garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materias de Seguridad Social, aumentar la cobertura y el perfeccionamiento del Sistema de Seguridad Social chileno y difundir los derechos y obligaciones de los diversos actores del Sistema de Seguridad Social chileno”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.suseso.cl>)

4.8 Superintendencia de Pensiones

“La Superintendencia de Pensiones (SP) es el organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones.”

La función de la SP es la “supervigilancia y control del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social (IPS), de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP) y de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), entidad que recauda las cotizaciones, invierte los recursos y paga los beneficios del seguro de cesantía”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.safp.cl>).

4.9. Superintendencia de Medio Ambiente

“La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Medio Ambiente. Se creó en virtud de la Ley N°20.417.”

“A la SMA le corresponde de forma exclusiva ejecutar, organizar y coordinar el seguimiento y fiscalización de las Resoluciones de Calificación Ambiental, de las medidas de los Planes de Prevención y/o de Descontaminación Ambiental, del contenido de las Normas de Calidad Ambiental y Normas de Emisión, y de los Planes de Manejo, cuando corresponda, y de todos aquellos otros instrumentos de carácter ambiental que establezca la Ley”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.sma.gob.cl>).

4.10 Superintendencia de Educación Escolar

“La Superintendencia es un servicio público, funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, y que se relaciona con la Presidenta de la República por intermedio del Ministerio de Educación. La Superintendencia de Educación, fue creada por la Ley N° 20.529 publicada el 27 de agosto de 2011, cuya entrada en funciones se inició el 1 de septiembre de 2012.”

“Su objeto es fiscalizar, de conformidad a la Ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las Leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, y fiscalizar la legalidad del uso de los recursos de los establecimientos que reciban aporte estatal.

Asimismo, su labor es promocionar, informar y educar, en el ámbito de su competencia, a todos los miembros de las comunidades educativas y ciudadanía en general, sobre la normativa

educacional y el resguardo de derechos. También, debe dar a conocer los mecanismos disponibles en la institución para resolver consultas, solicitar mediaciones y atender denuncias o reclamos antes hechos que vulneren los derechos de estudiantes, docentes o asistentes de la educación”. (marzo 2017, recuperado de: <https://www.supereduc.cl>).

5. Asociaciones de Consumidores

“Son organizaciones sin fines de lucro cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores /as y asumir la representación y defensa de sus afiliados/as y de quienes así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político.”

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Deben ejercer este rol con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político.

El Marco Legal que regula las Asociaciones son:

Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones, especialmente, las que introduce la Ley N° 19.955.

Decreto Ley N° 2.757 de 1979, que establece normas sobre asociaciones gremiales, mecanismo a través del cual se constituyen las asociaciones de consumidores”. (marzo 2017, recuperado de: <http://www.sernac.cl>).

5.1 Asociaciones de Consumidores en Chile

En Chile, actualmente existen más de 100 asociaciones de consumidores inscritas en la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, de las cuales 58 están actualmente inscritas en SERNAC (Ver Anexo N°7)

Anexo N°7: Asociación de Consumidores en Chile

Actualmente existen 58 asociaciones de consumidores que están inscritas en SERNAC:

- Región de Tarapacá:
 - ✓ Asociación Regional de Defensa del Consumidor (ARDEC).
- Región de Antofagasta:
 - ✓ Asociación de Protección al Consumidor (APAC).
 - ✓ Asociación de Protección al Consumidor (ACAM).
- Región de Atacama:
 - ✓ Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Vallenar (ADECOVALL).
 - ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó (CONACOP).
 - ✓ Asociación de Consumidores de Copiapó (ADECOP).
 - ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de Chañaral, ACOCHAÑAR AC
- Región de Coquimbo:
 - ✓ Asociación de Consumidores Acción Inteligente (ACAI).
- Región de Valparaíso:
 - ✓ Asociación de Consumidores Marga Marga Provincia Inteligente (ACOMPI).
 - ✓ Asociación de Consumidores de Quintero, Adeco Quintero AC
 - ✓ Asociación de Consumidores de la Provincia de San Antonio, Asociación Gremial (CONPROSA).
 - ✓ Organización de Consumidores y Usuarios (ORCUS).
 - ✓ Asociación de Consumidores “Los Gladiadores” de Valparaíso
- Región Metropolitana:
 - ✓ Asociación de Consumidores de Chile – ASOCOCHI

- ✓ Asociación de Consumidores El Poder del Consumidor
- ✓ Asociación de Consumidores Liga Ciudadana por la Defensa de los Consumidores
- ✓ Asociación de Consumidores Bicicultura ADC
- ✓ Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A. C., CONADECUS
- ✓ Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU
- ✓ Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social (ANADEUS).
- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de las Poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda (ACUJOVI A. C.)
- ✓ Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (ACONSUCHILE).
- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios (ACONUSAN).
- ✓ Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito (ASCODAT Chile)
- ✓ Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Servicios Educativos (ANCUSE).
- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Talagante y Melipilla (ACUTAME).
- ✓ Asociación de Consumidores Inmobiliarios (ACOIN).
 - Región de O'Higgins
- ✓ Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins, ODECU Libertador
 - Región del Maule.
- ✓ Asociación de Consumidores Consientes por la Salud y el Medio Ambiente
 - Región del Bio Bio.
- ✓ Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC).

- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de La Punilla
- ✓ Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del BioBio
 - Región de Araucanía.
- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur, CDS
- ✓ Asociación de Consumidores Pucón – ACOPUCON
 - Región de los Ríos.
- ✓ Asociación Gremial de Consumidores de Valdivia (ACOVAL).
 - Región de Los Lagos.
- ✓ Asociación de Consumidores de Osorno (ACO).
- ✓ Asociación Gremial Intercomunal de Consumidores de la Décima Región (CIDER).
- ✓ Asociación Gremial de Consumidores y Usuarios de Chiloé (CHILEOACTIVO).
- ✓ Asociación de Consumidores y Usuarios de Castro (ACUCHILOE).

(marzo 2017, recuperado de: <http://www.sernac.cl>)

Requisitos para constituir una asociación de consumidores

“Los socios deben celebrar una reunión o asamblea constituyente. La asamblea constituyente debe celebrarse en presencia de un notario público o mediante la suscripción por parte de los socios del acta constitutiva ante el notario. La asistencia a la asamblea debe ser de, al menos, 25 personas naturales y jurídicas o cuatro personas jurídicas. De los acuerdos de la asamblea, se debe dejar constancia en un acta constitutiva”. (marzo 2017, recuperado de:

<http://www.sernac.cl>).

Anexo N°8: Mecanismos de Participación Ciudadana

Consejo consultivo nacional

Integrantes:

1.1 Asociaciones

- Asociación Chilena de Supermercados ASACH
- Asociación de Consumidores ACOIN
- Asociación de Consumidores CONADECUS
- Asociación de Bancos ABIF
- Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDECH
- Asociación de Consumidores ANADEUS
- Cámara de Comercio de Santiago
- Asociación de Consumidores ODECU
- Asociación de Consumidores LIGA CIUDADANA

1.2 Consejos consultivos regionales

- Consejo Consultivo de Arica y Parinacota
- Consejo Consultivo de Tarapacá
- Consejo Consultivo de Antofagasta
- Consejo Consultivo de Atacama
- Consejo Consultivo de Coquimbo
- Consejo Consultivo de Valparaíso
- Consejo Consultivo de Biobío
- Consejo Consultivo de la Araucanía
- Consejo Consultivo de Los Ríos

- Consejo Consultivo de Magallanes

1.3 Consultas ciudadanas

1.4 Cuentas públicas

- Cuenta pública del SERNAC, año 2016
- Cuenta pública del SERNAC, año 2015
- Cuenta pública del SERNAC, año 2014
- Cuenta pública del SERNAC, año 2013
- Cuenta pública del SERNAC, año 2012
- Cuenta pública del SERNAC, año 2011
- Cuenta pública del SERNAC, año 2010
- Cuentas públicas del SERNAC entre 2009 y 2001

1.5 Diálogos participativos

- Diálogo Participativo realizado a nivel central:
- Diálogo participativo sobre Fortalecimiento de las Asociaciones de
- Diálogos Participativos realizados a nivel regional:
- Atacama: Proyecto de Ley de Fortalecimiento SERNAC.
- Del Maule: Personas mayores y servicios básicos.
- Los Ríos: Educación Financiera y personas mayores.
- Los Lagos: Gestión de SERNAC regional 2015.

1.6 Conversatorios de consumo.

Conversatorios 2016:

- Fechas de Ejecución conversatorios a nivel central:
- Conversatorio 1 “Vulnerabilidad”: 12 de enero

- Conversatorio 2 “Consumo sustentable”: 16 de junio
- Atención de Público (2): 30 de agosto y 28 de septiembre
- Educación Financiera para personas mayores: 28 de octubre
- Fechas de Ejecución conversatorios a nivel regional:
- Arica: Pobreza y Consumo: 09 de noviembre
- Valparaíso: Personas Mayores y Retail: diciembre
- RM: Endeudamiento Responsable: 29 de noviembre
- Biobío: Comercio Ambulante: diciembre
- La Araucanía: Consumo de Leña: 21 de noviembre
- Los Lagos: Educación Financiera y Personas Mayores: 08 de septiembre
- Educación Financiera y Jóvenes: 30 de agosto

1) Fortalecimiento de Competencias de las asociaciones de consumidores.


2) Fondo Concursable destinado a este tipo de organizaciones.

Actividades año 2017 de Participación ciudadana:

- 21 de Agosto de 2017 SERNAC Los Lagos lanzó campaña sobre Garantía Legal en paso fronterizo.
- 21 de Agosto de 2017 SERNAC de Antofagasta lanzó campaña sobre el derecho de los consumidores a la Garantía Legal.
- 18 de Agosto de 2017 Dirección Regional de BíoBío lanzó campaña sobre el derecho de los consumidores a la Garantía Legal.
- 9 de Mayo de 2017 Puerto Montt: SERNAC de Los Lagos realiza Diálogo Participativo.

– 7 de Febrero de 2017 Beneficiará a Asociaciones de Consumidores: SERNAC abrió primer llamado 2017 para postular al Fondo Concursable. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.sernac.cl/participacion-ciudadana/>).

Anexo N°9: Programa fortalecimiento ADCs

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

1. Presentación

El Sernac, a través del Departamento de Participación Ciudadana, ha generado una versión innovadora del Programa de Fortalecimiento de Competencias (PFC) para asociaciones de consumidores (AdC), el que ha sido generado de acuerdo a la Guía de Fortalecimiento de Competencias de las AdC y a las solicitudes y sugerencias realizadas por las propias organizaciones. La modificación del formato del programa responde a la necesidad de adecuar la oferta a los nuevos desafíos que la modificación de la norma impondrá y a las brechas detectadas en el quehacer y proyección de las asociaciones.

1.1. Objetivo General

Entregar a las AdC una oferta programática focalizada en los nuevos desafíos normativos y en sus necesidades, cuyo propósito es contribuir al fortalecimiento y profesionalización de sus competencias, a un mejor y mayor posicionamiento e imagen pública y facilitación de sus relaciones colaborativas.

1.2. Objetivos Específicos

- a. Poner a disposición la oferta pública de apoyo técnico del SERNAC a las Asociaciones de Consumidores y a aquellas organizaciones que deseen constituirse como AdC.
- b. Generar insumos y contenidos específicos que contribuyan a un mejor quehacer y desarrollo organizacional de las AdC.
- c. Generar instancias especializadas de aprendizaje, que contribuyan a profesionalización y fortalecimiento de las AdC.


2. Guía para el Fortalecimiento de Competencias e Índice de Fortaleza

Durante el año 2015, con el apoyo de un experto internacional en consumo, se creó una "Guía de Fortalecimiento de Competencias para Asociaciones de Consumidores" y como corolario de ello, se generó un "Índice de Fortaleza", cuyo objeto es generar asociaciones más autónomas y fuertes en el cumplimiento de sus objetivos legales de proteger, informar, educar y asumir la representación y defensa de los derechos a los consumidores y de sus afiliados.

El Índice Fortaleza (IF), como herramienta técnica, nos permitirá la identificación de sus fortalezas y debilidades y con estos resultados se podrá focalizar de mejor manera las actividades para el desarrollo y/o complemento de competencias técnicas, especialización y profesionalización de las asociaciones de consumidores.

3. Requisitos de Participación

Podrán participar de las actividades señaladas en el presente programa, aquellas asociaciones de consumidores que se encuentren vigentes y que tengan su directorio actualizado en el Registro de la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

4. Actividades Ofrecidas

4.1. Tipo de Actividad

El programa considera 6 tipos de actividades según su naturaleza y objetivo. Estas pueden ser impartidas por el Sernac o por terceros.


- a. **Capacitación:** Cualquier actividad que supere los 180 minutos de ejecución, es acompañada de actividades de taller y se entrega material de apoyo para los participantes. Puede o no contar con certificación.
- b. **Taller:** Cualquier actividad cuya ejecución dure entre 90 y 179 minutos. Es acompañada de actividades de taller y se entrega material de apoyo para los participantes. No contempla certificación externa.
- c. **Charla:** Cualquier actividad que no supere los 90 minutos de ejecución, generalmente no es acompañada de actividades de taller y se entrega material de apoyo para los participantes.
- d. **Aula Virtual:** Curso virtual de autogestión, con evaluación diagnóstica y de salida. Material de apoyo imprimible.
- e. **Pasantías:** Actividad superior a 90 minutos de ejecución, que considera la transferencia de conocimiento en terreno, con posibilidad de entrega de material de apoyo y práctica de los participantes.
- f. **Apoyo Técnico:** Actividades presenciales personalizadas que, provistas por un profesional del Departamento de Participación Ciudadana, contribuyen a la mejora de productos o servicios de las AdC, al acompañamiento en algún proceso, vinculación con otras entidades de la Red de Protección al Consumidor (RPC) u otras entidades estratégicas en materias de protección a los consumidores.

4.2. Metodología

Las actividades formativas están diferenciadas como actividades de primer y segundo nivel. Las de primer nivel, dicen relación con aquella oferta relacionada directamente con la aplicación de la Guía de Fortalecimiento e Índice de Fortaleza. Las de segundo nivel, en tanto, dicen relación con aquella oferta de formación disponible según demanda de las organizaciones.


El tiempo de duración dependerá del tipo de actividad. Cada una de ellas deberá contar con material de apoyo para los participantes y con material didáctico de apoyo para el trabajo de talleres y capacitaciones.

La transferencia educativa se efectúa a través de metodologías de tipo expositivo-participativa y con una orientación constructivista (aprender haciendo), con dinámicas y metodologías probadas para adultos.


	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

4.3. Temáticas de Primer Nivel


Curso	Atributos a Fortalecer	Descripción	Información General
Planificación Estratégica y Formulación de Proyectos para AdC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones Estratégicas. ➤ Plan Estratégico. ➤ Estructura de la organización. 	<p>Este curso está destinado a directores de asociaciones de consumidores que entre sus roles les corresponda participar de la planificación de la organización, y a responsables de proyectos a ejecutar por la AdC.</p> <p>El objetivo es que al finalizar el curso, quienes los hayan realizado sean capaces de elaborar su propia planificación estratégica y de diseñar, liderar la ejecución y rendir proyectos.</p> <p>Principales Contenidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los alcances de la planificación estratégica como herramienta para la consecución de objetivos de las Asociaciones. 2. Reconocimiento y dominio de los componentes básicos para la generación de una planificación estratégica. 3. Reconocimiento y aprendizaje de elementos claves para la correcta formulación de proyectos desde una metodología de Marco Lógico. 4. Reconocimiento y aprendizaje de elementos claves para la gestión de recursos y formulación de presupuesto. 	<p>Fecha: Agosto a octubre de 2016</p> <p>Duración: 48 horas</p> <p>Modalidad: Presencial</p> <p>Ejecutora: Entidad de educación superior.</p>

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

Mediación, conciliación y resolución de conflictos en materias de consumo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones judiciales individuales y colectivas 	<p>Curso dirigido a ejecutivos, abogados y profesionales que se dediquen a la atención de público en la AdC.</p> <p>Tiene por objetivo el dotar a miembros de la AdC de competencias técnicas para la resolución de conflictos, con foco en la obtención de resultados y las capacidades necesarias para analizar y llevar a cabo de manera eficiente y eficaz un procedimiento de mediación, negociación o conciliación de conflicto en materia de consumo.</p> <p>Principales contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 19.496 y normas complementarias; - Funcionamiento del mercado; - Conceptualización de mediación, conciliación, arbitraje y negociación, como métodos alternativos de resolución de conflictos; - Costo/beneficio de la mediación; - Habilidades comunicacionales; - Experiencia comparada en procedimientos alternativos de resolución de conflictos; - Procedimiento y reglas para la mediación y la conciliación, reglas de conducta de los actores intervinientes; - Obtención de acuerdos y cierre de mediación. 	<p>Fecha: julio 2016</p> <p>Duración: 24 horas</p> <p>Modalidad: Presencial</p> <p>Ejecutora: entidad reconocida por SENCE / Entidad de educación superior que pueda certificar el curso</p>
---	---	---	--

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

Comunicación estratégica y vocerías	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño, gestión e implementación de la estrategia comunicacional ➤ Diseño y ejecución de actividades de difusión ➤ Utilización de redes sociales virtuales ➤ Influencia de la Asociación en redes sociales virtuales ➤ Utilización del sitio web 	<p>Curso dirigido a voceros de las AdC y a quienes ejercen labores ligadas a las comunicaciones de la organización.</p> <p>Tiene por objetivo entregar herramientas teóricas y prácticas para la difusión de las actividades y productos generados por la AdC, de modo de aumentar su impacto y posicionamiento en la opinión pública.</p> <p>Principales Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiciones teóricas sobre la comunicación estratégica; - Comunicación gestual, verbal, corporal; - Elaboración de una estrategia comunicacional; - La noticia y sus elementos; - Plan de medios; - Uso de redes sociales comunicacionales; - Tratamiento y entrenamiento de vocerías; - Relación con periodistas y comunicadores; - Elaboración de productos comunicacionales. 	<p>Fecha: noviembre 2016</p> <p>Duración: 25 horas</p> <p>Modalidad: Presencial</p> <p>Ejecutora: Entidad de educación superior que pueda certificar el curso</p>
--	--	--	---

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	Programa de Fortalecimiento de Competencias y Apoyo Técnico a las Asociaciones de Consumidores 2016		

Vulnerabilidad/discapacidad y consumo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vinculación organizacional en materia de consumo 	<p>Curso destinado a Socios, trabajadores y ejecutantes de proyectos con disponibilidad y sensibilidad para trabajar con personas vulnerables y en situación de discapacidad.</p> <p>Su objetivo es sensibilizar a los participantes en materias de vulnerabilidad, propiciar en ellos la ejecución de iniciativas en beneficio de personas en esta condición, y dotarlos de técnicas de atención a personas vulnerables.</p> <p>Principales contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de atención a personas con discapacidad, - Relación consumo y discapacidad, - Elaboración de proyectos ligados a temáticas de vulnerabilidad. 	<p>Fecha: mayo a junio 2016</p> <p>Duración: 16 horas</p> <p>Modalidad: Presencial</p> <p>Ejecutora: Entidad de educación superior que pueda certificar el curso</p>
--	--	---	--

4.4. Temáticas de Segundo Nivel (a ejecutar según demanda de las AdC):

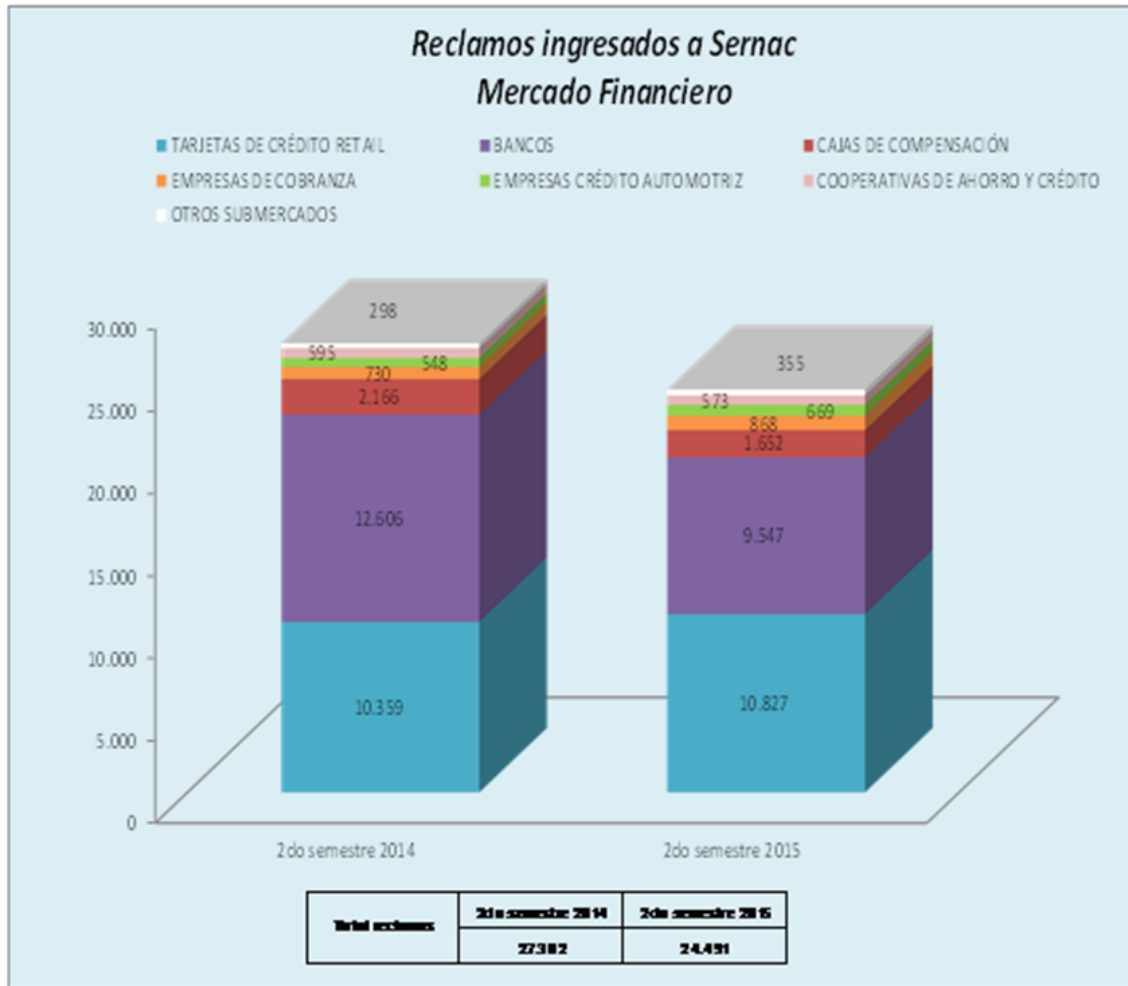
- a. Taller de Actualización de la ley 19.496, ámbito de competencia/ Procedimiento en tribunales
- b. Vinculación organizacional en materia de consumo
- c. Ley 20.720, sobre quiebras personales
- d. Ley de 19.628, sobre Protección de datos de carácter personal
- e. Contabilidad básica para organizaciones sin fines de lucro
- f. Proceso de constitución y gestión de las AdC
- g. Teoría Del consumidor, clasificación del mercado, asimetría de la información;
- h. Normativa relativa a competencias de servicios básicos (entre ellos, SEC, SUBTEL, SISS, SUSESO, AFP, ISAPRES, SALUD, SBIF)
- i. Otras actividades solicitadas por las AdC serán evaluadas según pertinencia y disponibilidad de recursos para ejecutarla.

5. Información de Contacto para inscripción y consultas adicionales:

- Esmeralda Muñoz Bravo
emunozb@semac.cl - 2351 9610

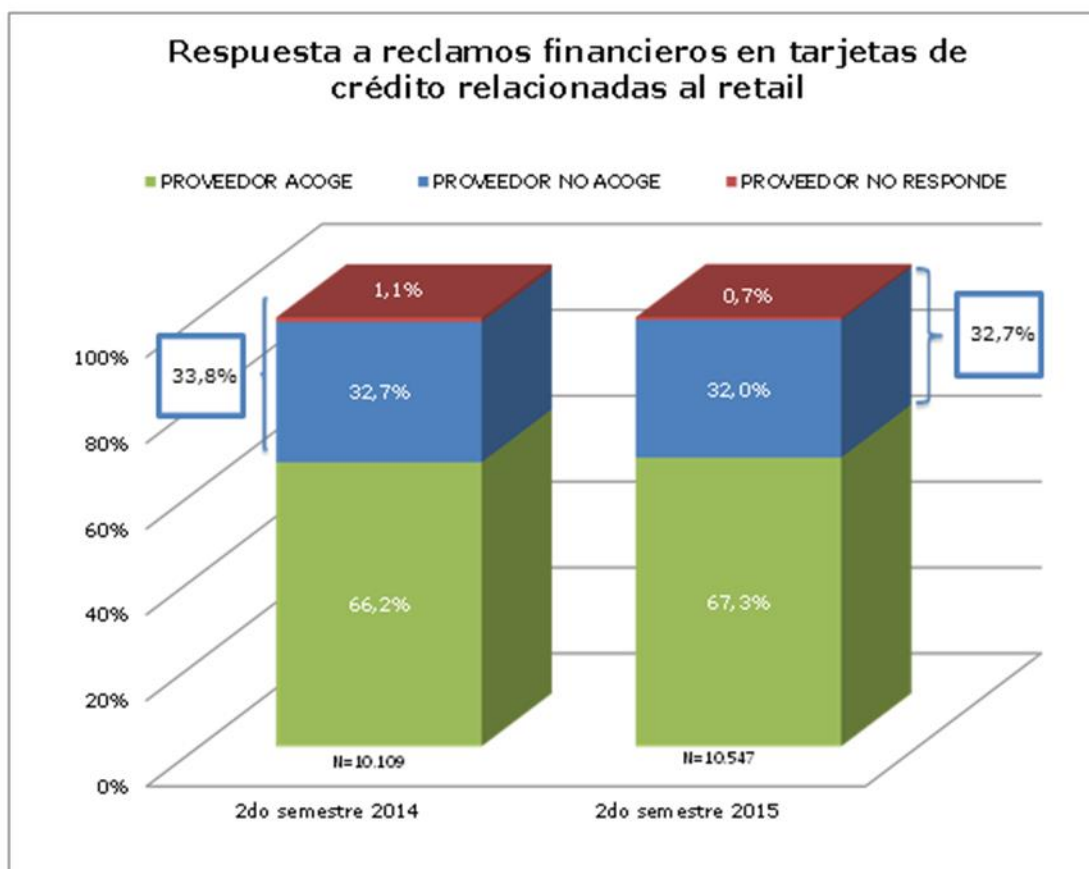
Anexo N°10: Estadísticas atención SERNAC

Durante el segundo semestre del 2015, el Servicio recibió 24.491 reclamos en contra del mercado financiero. De este total, un 44% (10.827) correspondieron a las tarjetas del retail.



En términos relativos, se produjeron bajas en los sub-mercados bancarios y de cajas de compensación, ambas en torno al 24%. En cambio, en las tarjetas de crédito relacionadas al retail se produjo un aumento de reclamos de un 4,5%, lo que implicó pasar desde el segundo lugar en el 2014 a concentrar el mayor porcentaje de reclamos en el mercado financiero durante el período del 2015

TARJETAS DE CRÉDITO RELACIONADAS AL RETAIL	N° DE RECLAMOS POR CADA 10.000 TARJETAS
HITES	3,77
CMR FALABELLA	7,19
ABCDIN	12,22
LIDER MASTERCARD - PRESTO	12,97
LA POLAR	15,07
RIPLEY	17,38
CENCOSUD	18,87



POSICIÓN	TARJETA DE CRÉDITO	TASA RESPUESTA "DESFAVORABLE"
1	LA POLAR	22,10%
2	ABDDIN	28,50%
3	CENCOSUD	33,50%
4	RIPLEY	35,90%
5	HITES	39,70%
6	CMR FALABELLA	40,30%
7	LIDER MASTERCARD - PRESTO	41,00%

POSICIÓN	TARJETA DE CRÉDITO	INDICADOR
1	HITES	1,50
2	CMR FALABELLA	2,90
3	LA POLAR	3,32
4	ABCDIN	3,48
5	LIDER MASTERCARD - PRESTO	5,31
6	RIPLEY	6,24
7	CENCOSUD	6,33

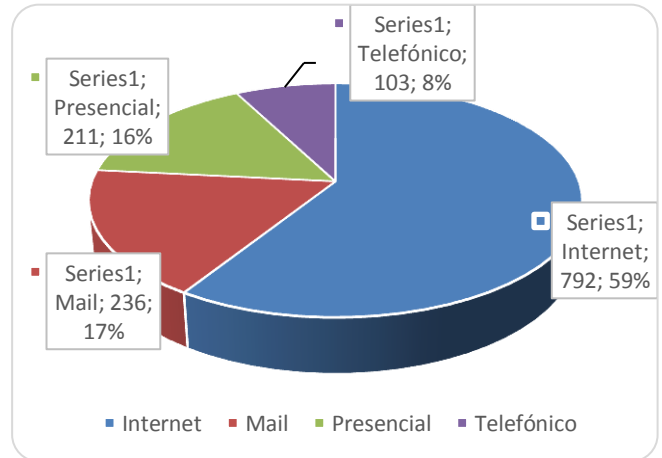
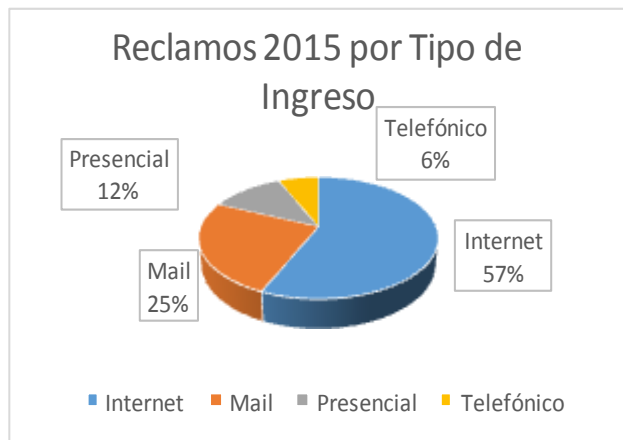
Anexo N°11 Estadísticas de atención CONADECUS

Estadísticas de Atención a los consumidores de CONADECUS 2015

Tipo Ingreso	Consultas	Reclamos	Total 2015
Internet	792	496	1288
Mail	236	220	456
Presencial	211	104	315
Telefónico	103	57	160
Totales	1342	877	2219

En el cuadro apreciamos que el total de las consultas en el año 2015 son de \$2.219 subclasificadas en atención presenciales, vía internet y telefónica.

REGISTRO 2015 TIPO DE INGRESOS



Los tipos de ingresos se dividen entre:

- a) consultas
- b) reclamos

El gráfico nos muestra una diferencia de color que indica el porcentaje de cada registro de consultas o reclamos.

Reclamos

- 1.- Color azul vía internet, representa el 57% que equivale a 496 reclamos.
- 2.- Color naranja vía mail, representa 25% que equivale a 220 reclamos.
- 3.- Color plomo presencial, representa 12% que equivale a 104 reclamos.
- 4.- Color amarillo vía telefónico, representa 6% que equivale 57 reclamos.

Consultas

- 1.- Color azul vía internet, representa el 59% que equivale a 792 consultas.
- 2.- Color naranja vía mail, representa el 17% que equivale a 236 consultas.
- 3.- Color plomo vía presencial representa el 16% que equivale a 211 consultas.
- 4.- Color amarillo vía telefónico representa el 8% que equivale a 103 consultas.

En esta página encontramos las categorías que han presentado un mayor número de reclamos y consultas: como primer problema en el año 2015, encontramos **materia financiera** con 937 casos de las cuales son 637 consultas y 261 reclamos.

En materia mercado “**Locales comerciales** “por ejemplo; incumplimiento de las garantías pactadas, publicidad engañosa, información veraz y oportunas entre otras 251 de las cuales 123 consultas y 128 reclamos.

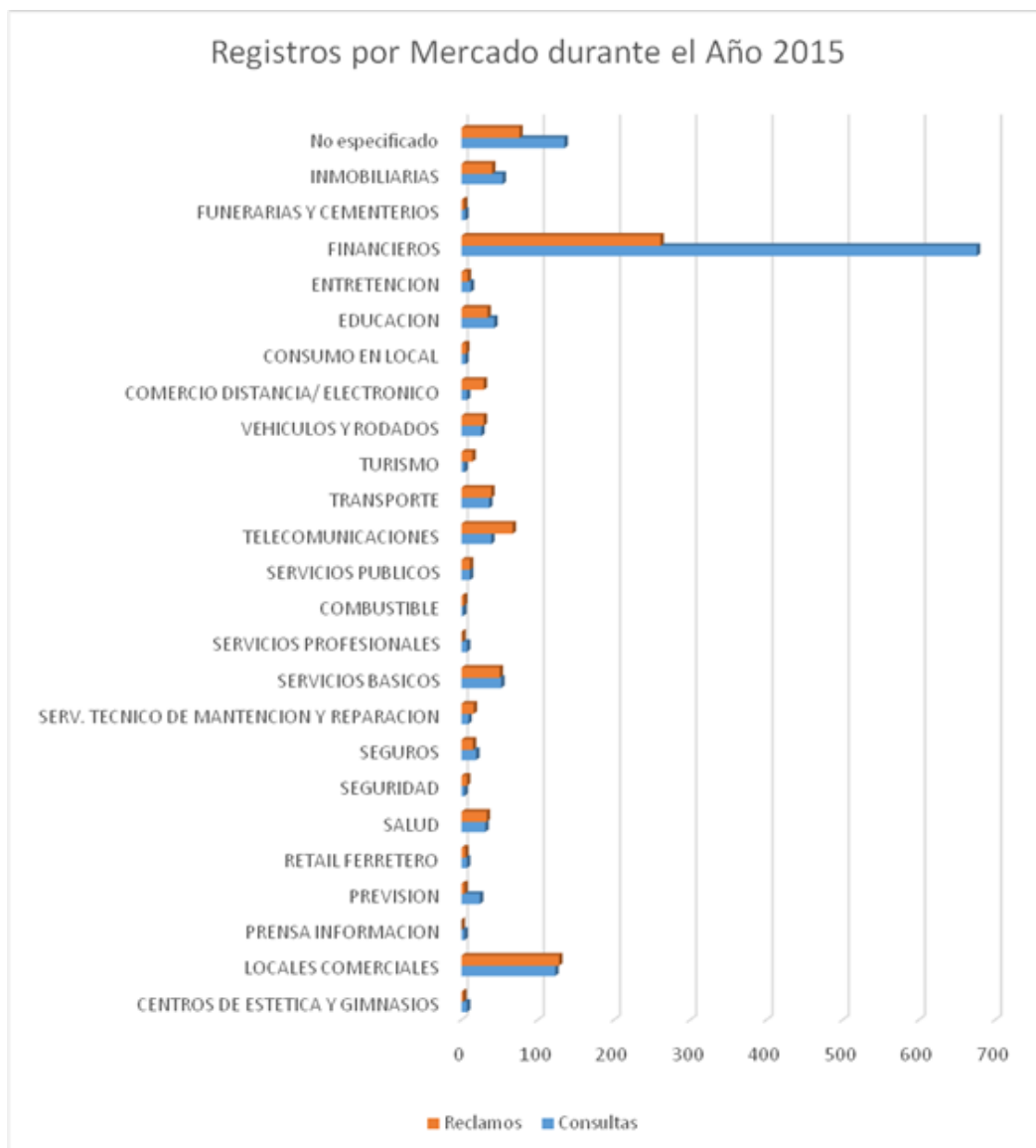
Servicios básicos, por casos de cobros indebidos, reposición del servicio, no facturación, y falta de información en las interpretación de las boletas.

En **registros no especificados**, acumulamos las consultas y reclamos en un ítem ya que no se encuentra dentro del ámbito de la ley del consumidor por ejemplo calidad de la vivienda, calidad en la educación, falta de información de la persona al completar el formulario de reclamos y consultas.

Registros por Mercado durante el Año 2015

Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	7	2	9
LOCALES COMERCIALES	123	128	251
PRENSA INFORMACION	4	0	4
PREVISION	24	4	28
RETAIL FERRETERO	7	5	12
SALUD	31	33	64
SEGURIDAD	4	7	11
SEGUROS	19	15	34
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	9	16	25
SERVICIOS BASICOS	52	50	102
SERVICIOS PROFESIONALES	7	1	8
COMBUSTIBLE	2	3	5
SERVICIOS PUBLICOS	11	11	22
TELECOMUNICACIONES	39	67	106
TRANSPORTE	36	39	75
TURISMO	4	14	18
VEHICULOS Y RODADOS	26	29	55
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	7	29	36
CONSUMO EN LOCAL	5	6	11
EDUCACION	43	34	77
ENTRETENCION	12	8	20
FINANCIEROS	676	261	937
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	5	3	8
INMOBILIARIAS	54	40	94
No especificado	135	76	211
Totales	1342	877	2219

El gráfico presentado a continuación es la interpretación de los datos anteriores

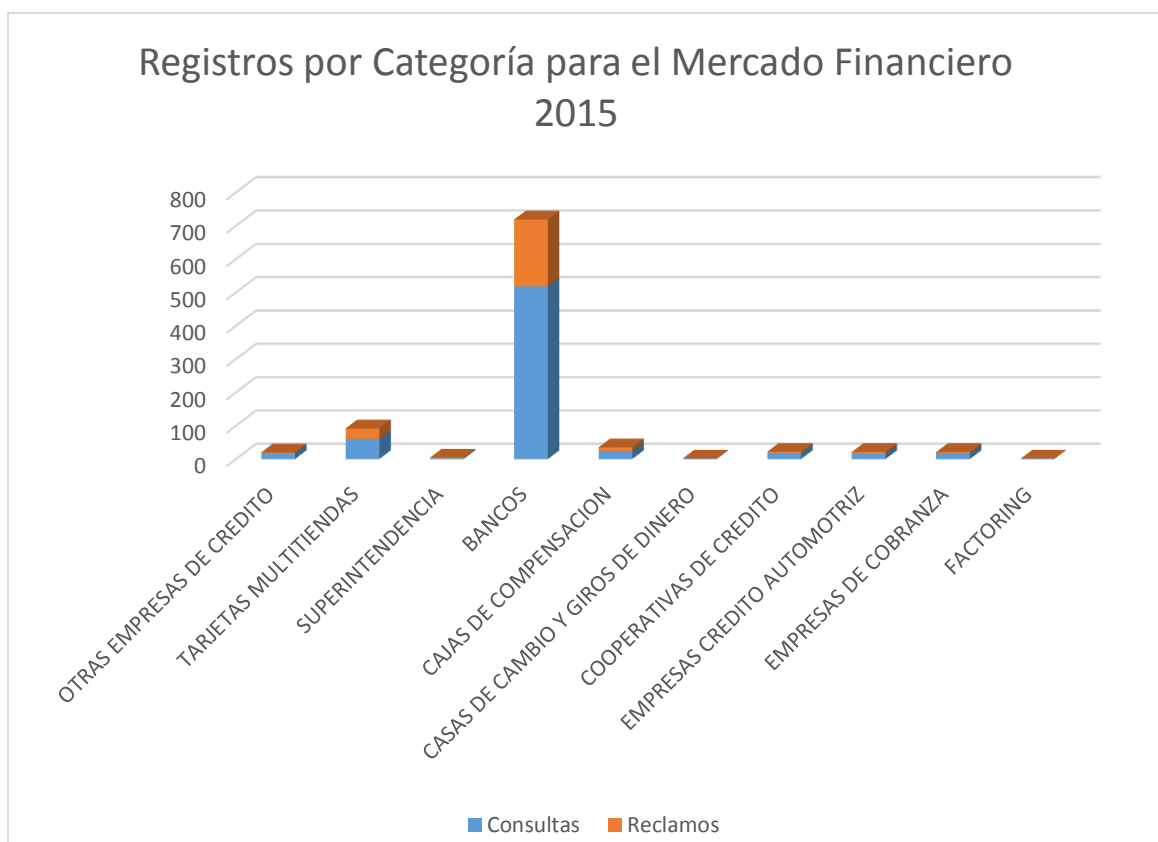


Registros por Categoría para el Mercado Financiero 2015

Mercado : Financiero

Categoría de Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	17	3	20
TARJETAS MULTITIENDAS	60	32	92
SUPERINTENDENCIA	3	1	4
BANCOS	518	201	719
CAJAS DE COMPENSACION	24	11	35
CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO	2	0	2
COOPERATIVAS DE CREDITO	18	4	22
EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	16	5	21
EMPRESAS DE COBRANZA	17	4	21
FACTORING	1	0	1
Total por Categoría de Mercado	676	261	937

El gráfico no muestra las diversas subcategorías referidas a lo financiero

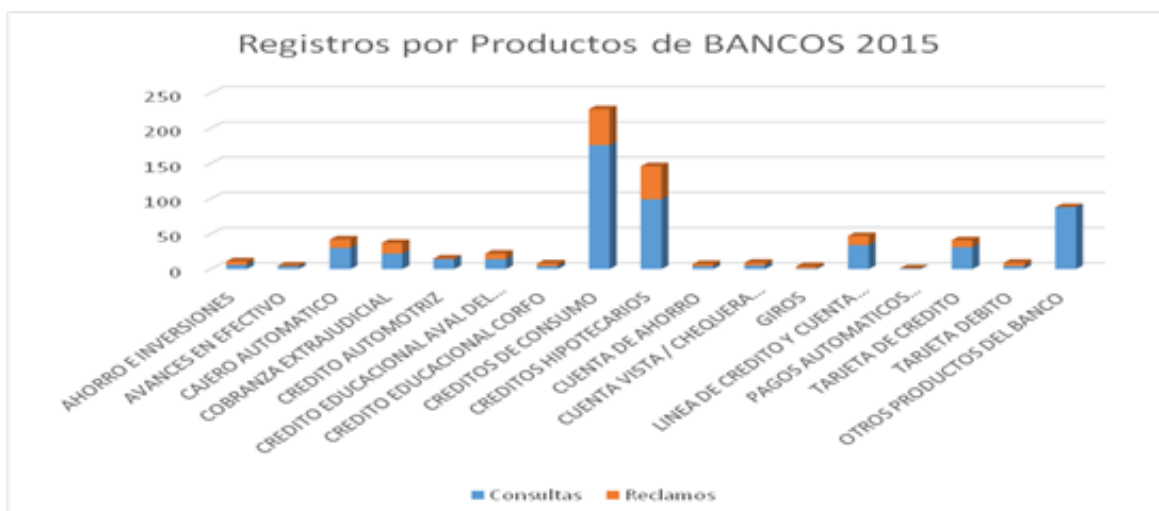


Registros de Productos para Categoría BANCOS del Mercado Financiero 2015

Más específicamente en este recuadro presentamos las subcategorías del ítem bancos, a fin de hacernos una idea de cuales son los principales problemas de los consumidores en Chile respecto de estos prestadores de servicios.

Productos: BANCOS

Productos de BANCOS	Consultas	Reclamos	Total 2015
AHORRO E INVERSIONES	6	5	11
AVANCES EN EFECTIVO	4	1	5
CAJERO AUTOMATICO	30	12	42
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	22	15	37
CREDITO AUTOMOTRIZ	14	1	15
CREDITO EDUCACIONAL AVAL DEL ESTADO	14	8	22
CREDITO EDUCACIONAL CORFO	4	4	8
CREDITOS DE CONSUMO	176	51	227
CREDITOS HIPOTECARIOS	99	47	146
CUENTA DE AHORRO	4	3	7
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	5	4	9
GIROS	1	3	4
LINEA DE CREDITO Y CUENTA CORRIENTE	34	13	47
PAGOS AUTOMATICOS ELECTRONICOS	1	0	1
TARJETA DE CREDITO	31	10	41
TARJETA DEBITO	4	5	9
OTROS PRODUCTOS DEL BANCO	88	0	88
TOTAL PRODUCTOS DE BANCOS	537	182	719

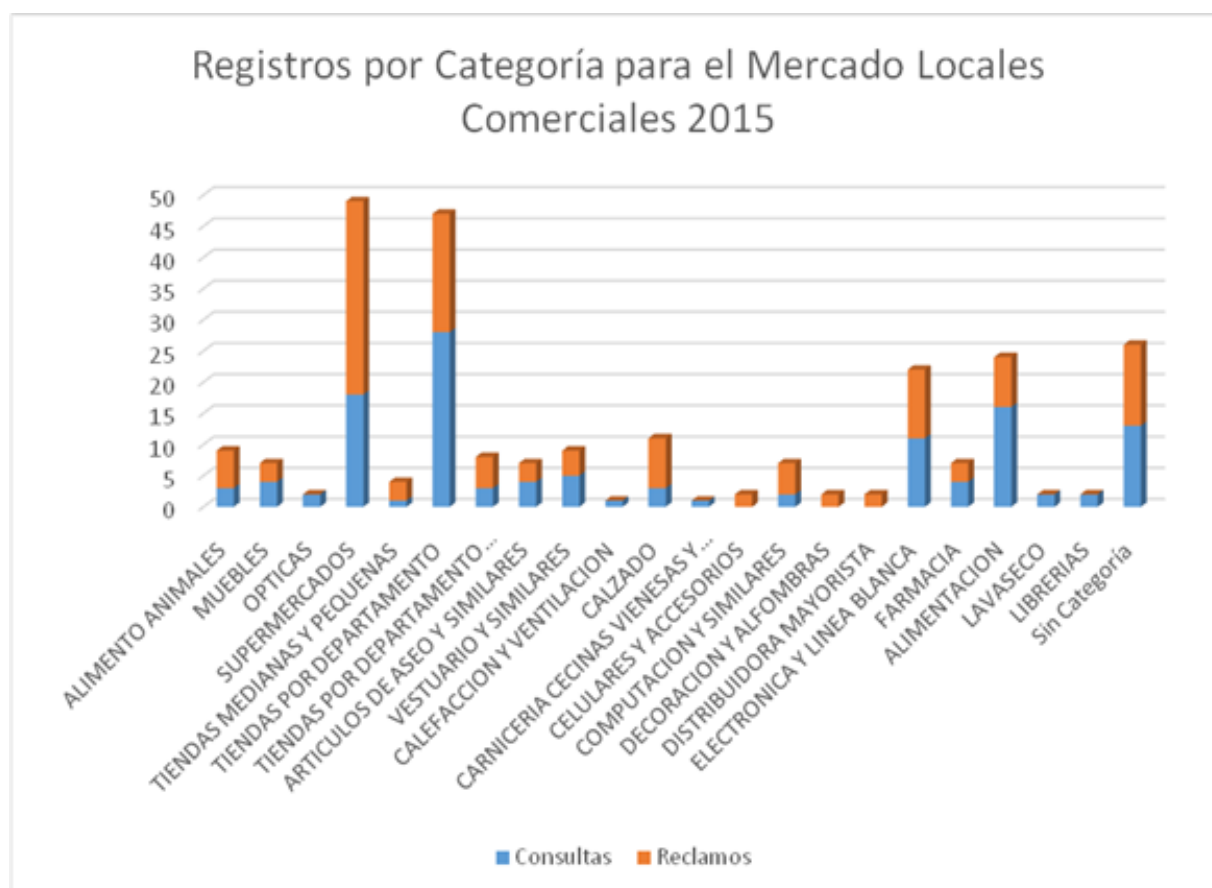


Registros por Categoría para el Mercado Locales Comerciales 2015

Mercado: Locales Comerciales

Categoría de Mercado	Consultas	Reclamos	Total 2015
ALIMENTO ANIMALES	3	6	9
MUEBLES	4	3	7
OPTICAS	2	0	2
SUPERMERCADOS	18	31	49
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUENAS	1	3	4
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	28	19	47
TIENDAS POR DEPARTAMENTO REGIONALES	3	5	8
ARTICULOS DE ASEO Y SIMILARES	4	3	7
VESTUARIO Y SIMILARES	5	4	9
CALEFACCION Y VENTILACION	1	0	1
CALZADO	3	8	11
CARNICERIA CECINAS VIENESAS Y SIMILARES	1	0	1
CELULARES Y ACCESORIOS	0	2	2
COMPUTACION Y SIMILARES	2	5	7
DECORACION Y ALFOMBRAS	0	2	2
DISTRIBUIDORA MAYORISTA	0	2	2
ELECTRONICA Y LINEA BLANCA	11	11	22
FARMACIA	4	3	7

ALIMENTACION	16	8	24
LAVASECO	2	0	2
LIBRERIAS	2	0	2
Sin Categoría	13	13	26
Total por Categoría de Mercado	123	128	251



Anexo N°12: Glosario

- a. Asociaciones de consumidores: Una organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientemente de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BCN)
- b. Consumidor: Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)
- c. Consumerismo: Movimiento que recoge un conjunto de iniciativas, acciones y esfuerzos que abogan por la defensa y protección de los intereses de los consumidores frente a las actuaciones comerciales de las empresas, evitando así la insatisfacción del consumidor. Los esfuerzos de este movimiento abarcan a las organizaciones de consumidores, los poderes públicos y las propias iniciativas empresariales en la concepción de los productos o servicios. (agosto 2017, recuperado de: <https://www.marketingdirecto.com>)
- d. Comunidad: Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es>)
- e. Comunicación: Petición del parecer por parte de la persona que habla a aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinto del suyo propio. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)
- f. Demanda colectiva: Es una herramienta legal que se utiliza ante los juzgados civiles y permite que muchos consumidores que tienen un mismo problema con la misma empresa, puedan obtener, en un solo juicio y con una sola sentencia, una sanción para el proveedor que ha

infringido los derechos de los consumidores y las compensaciones equivalentes a daños materiales para los afectados. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.sernac.cl>)

g. Dialéctica: Relación entre opuestos. / Arte de dialogar, argumentar y discutir. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

h. Estado de Derecho: El Estado de derecho está formado por dos componentes: el Estado (como forma de organización política) y el derecho (como conjunto de las normas que rigen el funcionamiento de una sociedad). En estos casos, por lo tanto, el poder del Estado se encuentra limitado por el derecho. (agosto 2017, recuperado de: <http://definicion.de/estado-de-derecho/>)

i. Hermenéutica: Puede decirse que la hermenéutica (del griego hermeneutikós, interpretación) en términos generales es la pretensión de explicar las relaciones existentes entre un hecho y el contexto en el que acontece. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.monografias.com>)

j. Humanismo: Doctrina o actitud vital basada en una concepción integradora de los valores humanos. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

k. Ley del Consumidor: Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

l. Libre competencia: La libre competencia es una situación en donde cualquier persona o empresa es libre de participar en una determinada actividad económica ya sea como vendedor o como comprador. Cuando existe libre competencia, las empresas o personas son libres de entrar o salir de un mercado. Asimismo, tienen completa libertad para fijar el precio de sus productos con el objetivo de atraer las preferencias de los consumidores. Estos últimos por su parte, son libres de elegir qué productos quieren comprar y a qué oferentes quieren acudir. (agosto 2017, recuperado de: <http://economipedia.com>)

- m. Muchedumbre: Abundancia y multitud de personas o cosas. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)
- n. Neoliberalismo: Teoría política y económica que tiende a reducir al mínimo la intervención del Estado. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)
- o. Organizaciones intermedias: Se puede decir que las organizaciones nacen de la familia, que es la base fundamental de la sociedad. Desde ahí se crean organizaciones intermedias que son grupos de personas que se unen por un bien común, desligándose de toda individualización. También se entiende por organizaciones intermedias aquellas asociaciones sociales, deportivas, sindicatos, centros educadores, etc., en donde el ciudadano actúa en forma autónoma en defensa de sus intereses específicos; podríamos entenderla como el espacio dentro del cual un ciudadano se asocia libremente sin interferencia del poder público y político. (agosto 2017, recuperado de: <https://tsje.gov.py/organizaciones-intermedias.html>)
- p. Opinión Pública: Se denomina opinión pública al conjunto de consideraciones propias de la población que tiene un conjunto relevante de coincidencias. En general, la expresión refiere a las opiniones generalizadas en lo que respecta a la política, la economía y todos los temas de interés público que se presentan en una comunidad determinada. (agosto 2017, recuperado de: <https://definicion.mx/opinion-publica>)
- q. Participación ciudadana: Entendemos por participación ciudadana, el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Esto recibió reconocimiento legal en nuestro país con la entrada en vigencia de la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “el Estado reconoce a las

personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”. (agosto 2017, recuperado de: <http://participacionciudadana.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>)

r. Publicidad: Divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, etc. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

s. Proveedor: Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

t. Superintendencia: Suprema administración en un ramo. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

u. Trabajo: Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)

v. Tecnología: Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto. (agosto 2017, recuperado de: <http://www.rae.es/>)