



“LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS UNA TAREA COMÚN”

- **TODO SOBRE LA OCIC**
- **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y PROCEDIMIENTOS**
- **MATERIAS CONSULTADAS**
- **QUÉ ES EL SERNAC**
- **QUÉ DICE LA LEY**

- * **AMBITO DE APLICACIÓN**
- * **DEFINICIONES BÁSICAS**
- * **TEXTO REFUNDIDO**

- **TODO SOBRE LA OCIC.:**

- * **OCIC.: OFICINA COMUNAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LINARES.**

- **DIRECTORA UNIDAD JURÍDICA : ABOGADO, JUDITH VILLAGRAN M.**
- **ENCARGADA OCIC. : SRA. MAGALI BICHET FLIES**
- **DIRECCIÓN : KURT MÖLLER N°391**
- **FONO : N°560108**
- **FAX : N°560151**
- **CORREO : OCICLIN@HOTMAIL.COM.**
- **HORARIO ATENCIÓN : LUNES A VIERNES DE 9 A 13:30 HRS.**

1.- MISION.

La misión principal de la Oficina Comunal de información al Consumidor, es educar, informar y proteger a los consumidores de su comuna y tiene la atribución de mediar en los conflictos de consumo entre el Proveedor y Consumidor.

La oficina Comunal de Información al Consumidor, funciona en la comuna de Linares, desde el mes de agosto del año 1994, gracias al convenio suscrito entre la entidad edilicia y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Convenio destinado a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. La oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de los problemas derivados de las relaciones de consumo.

- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cada vez que el consumidor considera que han sido perjudicados sus intereses; cada vez que ve afectados sus derechos o siente que ha sido víctima de un engaño, tiene el derecho y el deber de reclamar. Si no reclama, si no dice nada, el comerciante o proveedor va a pensar que no hay problemas y no va a modificar sus procedimientos lesivo.

1.- ¿Cómo reclamar?

Acuda al local donde hizo la compra, presente su reclamo al jefe o dueño del negocio, con boleta o garantía en mano. SI NO HAY SOLUCIÓN: recurra al SERNAC o a la oficina de Información al Consumidor (OCIC) de Linares.

2.- La mediación.

La ley establece un procedimiento de mediación a cargo del SERNAC u OCIC. por su intermedio, las partes – **Consumidores y Proveedores** – pueden llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas.

Este acuerdo tendrá el carácter de transacción extrajudicial. En otras palabras, es un contrato mediante el cual las partes resuelven extrajudicialmente su controversia. Y produce el mismo efecto que una sentencia judicial.

3.- En el Juzgado de Policía Local.

También puede presentar su reclamo directamente al Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna en que se celebró el contrato o se cometió la infracción.

4.- Patrocinio de abogado.

La demanda se presenta por escrito ante el Juez de Policía Local y no requiere patrocinio de abogado.

Las partes pueden comparecer personalmente, sin necesidad de apoderado o abogado habilitado, al comparendo de contestación y prueba.

5.- Comparendo.

Presentada la demanda, el Tribunal cita a las partes a una audiencia que tiene por objeto procurar el avenimiento. Si éste no se produce, en la misma audiencia se da contestación a la demanda y se rinde la prueba. En esta ocasión se puede presentar la lista testigos.

6.- Intervención del SERNAC.

El SERNAC podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

*** FORMULARIOS DE DENUNCIA**



FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Nº. CASO:
FECHA INGRESO:
INGRESADO POR:

Datos del Consumidor (a)

Nombres: _____ **Apellidos:** _____ **Rut:** - _____
Dirección: _____
Comuna: _____ **Región:** _____
Teléfono: _____ **E-mail:** _____

Datos Empresa o Comerciante

Nombre Comercial: _____ **Rut:** _____
Dirección: _____
Comuna: _____ **Región:** _____
Teléfono: _____ **E-mail:** _____

Fecha del Hecho: _____ **No. Boleta y/o Contrato:** _____

Explique a continuación como ocurrieron los hechos:

Empty text area for describing the incident.

Siga a la vuelta

Qué solución solicita:

Autorizo publicar la información en los medios de prensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FIRMA DEL CONSUMIDOR
	SI	NO	

Importante: Este Reclamo no interrumpe, por su presentación ante SERNAC, el plazo de prescripción de la infracción respectiva, que es de seis (6) meses, contado desde que se haya incurrido en la conducta infraccional (Artículo 26, Ley Nº 19.496)

- Las materias consultadas en la oficina Comunal de Información al Consumidor no siempre corresponden al ámbito fijado en la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores.
- Es así como quedan fuera de su ámbito “las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios, reguladas por leyes especiales, art.2° inciso 3° de la ley 19.496.
- Sin embargo, eso no significa que no se pueda orientar e informar adecuadamente al respecto. De ahí que estas oficinas se hayan transformado en el transcurso del tiempo en facilitadoras de gestión entre consumidor-proveedor, **orientadoras, informadoras y mediadoras.**
- Quedan fuera de la ley las siguientes materias en las cuales la OCIC puede desarrollar las siguientes gestiones.

1.- ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la empresa que corresponda.

ORGANISMO RESPONSABLE : Superintendencia de Electricidad y Combustible, SEC.

2.- AGUA Y ALCANTARILLADO

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la Empresa Sanitaria que corresponda.

ORGANISMO RESPONSABLE : Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.

3.- TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES EN GENERAL

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la empresa telefónica o compañía que corresponda.

ORGANISMO RESPONSABLE : Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL. Ley 556/98 “Reglamento sobre Tramitación y Resolución de los Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

4.- EDUCACIÓN

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la Dirección del Colegio respectivo.

- Corporación Municipal de Educación
- Dirección Provincial de Educación
- Consejo Superior de Educación
- Ministerio de Educación
- Tribunales.

5.- FONDOS DE PENSIONES INP. AFP.

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con el empleador y/o sistema de previsional que corresponda o la empresa que corresponda.

- I.N.P.
- A.F.P.
- Inspección del Trabajo
- Superintendencia de AFP.
- Ministerio del Trabajo
- Tribunales

6.- SALUD PREVISIONAL FONASA – ISAPRE

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con el empleador y/o sistema previsional que corresponda.

- FONASA
- ISAPRE
- Ministerio de Salud

- Asociación de Isapres
- Superintendencia de Isapres
- Tribunales.

7.- SEGUROS

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la aseguradora o corredora de seguros que corresponda.

ORGANISMO RESPONSABLE : Superintendencia de Valores y Seguros.

8.- BANCOS Y FINANCIERAS

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con la gerencia, departamentos o unidades de atención clientes.

ORGANISMO RESPONSABLE : Superintendencia de Bancos y Financieras.

9.- ALIMENTOS

GESTIÓN : Orientación, información y mediación, las que se pueden realizar con el proveedor que corresponda.

ORGANISMO RESPONSABLE : Servicio de Salud del Ambiente.

10.- SEGURIDAD SOCIAL

GESTIÓN : Orientación, información respecto a materias que se indican:

- Ley de accidentes laborales y enfermedades profesionales
- Asignación Familiar
- Subsidio de Cesantía
- Licencias médicas
- Subsidio familiar SUF.
- Subsidio Asistencia PASIS

ORGANISMO RESPONSABLE : Superintendencia de Seguridad Social.

- ¿QUÉ ES EL SERNAC?

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es un servicio público, funcionalmente descentralizado (dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio) y desconcentrado territorialmente, es decir con presencia, a través de direcciones investidas de algunas atribuciones, en todas las regiones del país.

El Servicio Nacional del Consumidor está sujeto a la supervigilancia del presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

El SERNAC debe:

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de derechos del Consumidor y demás normas relacionadas con el consumidor;
- Difundir los derechos y deberes del consumidor, y
- Realizar acciones de información y educación del consumidor.

Su Director Nacional es : **JOSE ROA RAMIREZ**

Dirección : Teatinos N°50 Santiago

Fono : 02-3519216

Su Director Regional es: **ALEX SOTO ANDRADE**

Dirección : 2 Norte N°840 Talca

E.mail : Talca@sernac.cl

Fonos : 071-218406 - 231123

Fono Fax : 232566.

La ley concibe, en el fondo, una articulación sistémica de protección de los derechos de los consumidores, dotando a éstos de los elementos indispensables para actuar en su propia defensa,

tanto individual como colectivamente, y asignando al estado el rol de suministrar información analítica y de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

El SERNAC asume, en esta materia, un rol central de relación, información y asesoría, sin perjuicio de las atribuciones propiamente fiscalizadoras a cargo de los servicios públicos que las tienen conferidas por ley.

ORGANOS	COMPETENCIA
Tribunales ordinarios de justicia.	Conocer, investigar y sancionar hechos que revistan caracteres de delitos
Servicio de Salud.	Aplicar sanciones administrativas contempladas en la legislación sanitaria
Superintendencia de Bancos y Financieras.	Aplicar sanciones administrativas y las medidas correctivas previstas en la legislación bancaria.
Superintendencia de valores y Seguros Fondos mutuos y otras análogas.	Aplicar las sanciones y medidas contempladas en las normas legales sobre compañías de seguros, administradoras de fondos de terceros.
Superintendencia de Electricidad y Combustible.	Aplicar las medidas y sanciones previstas en las leyes especiales sobre electricidad, gas e hidrocarburos.
Subsecretaría de Telecomunicaciones	Aplicar las medidas y sanciones contempladas en la legislación sobre telecomunicaciones.
Superintendencia de Isapres	Recibir y resolver reclamos contra esa entidades.
Superintendencia de Servicios Sanitarios	Recibir y resolver reclamos contra las empresas de ese rubro.
Superintendencia Seguridad Social	Recibir y resolver reclamos contra los organismos administradores de licencias médicas, subsidios cesantía, familiar, pensiones y otros.

En el cumplimiento de sus objetivos el Servicio Nacional del Consumidor a suscrito convenios de cooperación con la mayoría de la Superintendencias, en la conveniencia de identificar permanente las mejores formas de acceder con información relevantes a los clientes de los distintos prestadores de servicios, y realizar las acciones que faciliten el conocimiento efectivo por parte de éstos de dicha información, con el objeto de que puedan disponer de herramientas que les permitan una mejor negociación de sus eventuales diferencias con el respectivo prestador, o bien, al momento de requerir los diferentes servicios que por éste le puedan ser suministrado.

En este aspecto las oficinas Comunales OCIC, bajo la coordinación de SERNAC, ofrecen una interesante alternativa para avanzar en el logro del objetivo enunciado, las que están capacitadas para identificar la naturaleza de los problemas que los afectan y entregarles una adecuada orientación acerca de sus derechos y obligaciones.

- ¿QUÉ DICE LA LEY?

La Ley N°19.496 sobre Derechos de los Consumidores reconoce y protege los legítimos intereses que a todos nos asisten en nuestra cotidiana condición de adquirentes y contratantes de bienes y servicios. Al estado le incumbe, en lo fundamental, brindar un marco jurídico apropiado a la obtención de los propósitos antes señalados, velar por que las normas respectivas se apliquen, resolver a través de la mediación administrativa o de la jurisdicción de los tribunales, los conflictos o controversias que surjan y proveer información analítica y comparativa sobre los bienes y servicios que se ofrecen al público, así como sobre las prácticas de su comercialización, todo ello con el objeto de ilustrar mejor la toma de decisiones por los consumidores. Sin embargo, al consumidor le corresponde asumir el papel principal en la defensa de sus propios intereses. Individualmente, al momento de actuar como tales en la contratación de bienes y servicios o reaccionar frente a los problemas que le afecten, así como muy especialmente a través de las organizaciones que constituyan para promover sus derechos, podrán contribuir al sano y ecuánime funcionamiento del mercado.

No obstante, para que los consumidores puedan efectivamente asumir ese necesario protagonismo es menester, entre otros factores, que conozcan adecuadamente la legislación que los protege y sepan hacerla valer en cada situación concreta. A continuación, aspectos relevantes de la citada Ley:

2.1.- AMBITO DE APLICACIÓN :

Esta Ley provee a los consumidores de los medios necesarios para la defensa de sus intereses.

2.2.- DEFINICIONES BÁSICAS:

Para una mejor comprensión de su contenido, la Ley define de la siguiente manera los principales conceptos que utiliza:

- Información básica comercial
- Publicidad
- Anunciante
- Contrato de adhesión
- Promociones
- Oferta

Deberes y derechos de los consumidores:

- Derecho a libre elección del bien o servicio.
- Derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo
- Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- Derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios y a la prestación de la salud y el medio ambiente.
- Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales en caso de incumplimiento.
- Derecho a la educación para un consumo responsable.
- Informarse responsablemente sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio y condiciones de contratación.
- Adoptar todas las medidas a su alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo de bienes y servicios.
- Accionar de acuerdo a los medios que establece la Ley para obtener la reparación o indemnización de los daños materiales y morales derivados de actos de consumo.

Principales obligaciones del Proveedor:

La Ley señala cuatro obligaciones básicas del proveedor, ellas son:

- Respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ha ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.
- Informar al consumidor cuando expenda productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando en su fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas.
- La prohibición de negar, injustificadamente, la venta de bienes o la prestación servicios comprendidos en su respectivo giro.
- Respetar la dignidad y los derechos de las personas, observando el tratamiento deferente a sus clientes y excluyendo conductas vejatorias o humillantes a propósito de cualquier circunstancia. En caso de sorprender al consumidor en la comisión de un delito, se limitará a ponerlo a disposición de las autoridades competentes.

Otras obligaciones específicas:

- Respeto al precio
- Reposición o cambio
- Información
- Promociones y ofertas
- Crédito
- Prestación de servicios de reparación
- Productos potencialmente peligrosos
- Entrega de antecedentes al SERNAC

Normas sobre información y publicidad:

Para obtener los bienes y servicios más apropiados para la satisfacción de nuestras necesidades se debe, en primer lugar, tener conocimiento de su existencia y, luego, hay que conocer sus características, su utilidad, su precio. De lo primero suele encargarse la publicidad. Lo segundo constituye la información comercial que necesitan los consumidores para poder elegir. La información básica comercial está formada por los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente, en cumplimiento de una norma jurídica, al público consumidor. Para obtener los bienes y servicios más apropiados para la satisfacción de nuestras necesidades se debe, en primer lugar, tener conocimiento de su existencia y, luego, hay que conocer sus características, su utilidad, su precio.

Una serie de productos, cuyas características no son evidentes a simple vista, deben tener un rótulo o una etiqueta con la información que la norma jurídica dispone. Tal es el caso de medicamentos, productos alimenticios envasados, cecinas, calzados y textiles, tejidos planos y vestuario.

La publicidad es toda comunicación que el proveedor dirige al público consumidor, por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a consumir un determinado o contratar un servicio.

Normas de equidad en los contratos de adhesión:

El contrato de adhesión es un contrato tipo, uniforme, que ha sido elaborado y redactado por el proveedor de los bienes o servicios y que no admite modificaciones. El consumidor sólo puede aceptarlo o rechazarlo en su totalidad. A lo sumo, en determinados casos, pueden añadirse cláusulas especiales (las llamadas condiciones particulares) convenida o negociadas entre las partes. La ley para restablecer, en parte, el equilibrio que debe haber entre los contratantes declara nulas las cláusulas abusivas y establece exigencias con lo cual pretende terminar con las cláusulas sorpresivas y con la letra chica.

Garantía, cambio y devolución.

- Garantía legal :

La ley opera una profunda innovación al establecer la garantía legal. En virtud de esta garantía, dentro de un plazo determinado, el consumidor podrá reclamar de los defectos esenciales de calidad o cantidad que presenten los productos o servicios.

- Cambio o devolución:

El consumidor tiene derecho a que le cambie el producto defectuoso o a devolverlo y obtener el reembolso del precio pagado por él.

El cambio o la devolución puede operar en siete casos, de los cuales interesa destacar tres, por ser los que pueden afectar a un mayor número de consumidores y ocurrir más frecuentemente:

1.- Ineptitud para el uso indicado

2.- Deficiencias subsistentes

3.- Defectos o vicios ocultos.

- **Plazos.**

La reclamación por defectos en los productos se puede hacer dentro de los tres meses posteriores a la entrega del bien. En el caso de los servicios, el plazo es de los diez días hábiles posteriores a su terminación.

La garantía legal es una garantía mínima, obligatoria y de alcance general, por lo cual si el proveedor ha ofrecido una garantía por mayor plazo o de más amplia cobertura, será ésta la que prevalecerá.

Normas sobre operaciones con crédito director

El mercado ofrece a los consumidores numerosas y diversas alternativas de crédito para financiar sus compras.

- **Información obligatoria.**

En todas las operaciones en que se conceda crédito directo al consumidor, la ley obliga al proveedor a entregarle la siguiente información:

a).- El precio al contado del bien o servicio;

- b).- La tasa de interés aplicable sobre los saldos de precio y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento.
- c).- Cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar.
- d).- Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;
- e).- El sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos.

Las letras a y b deberán ser indicadas en los bienes que se exhiban en vitrinas, anaqueles o estanterías.

Normas sobre servicios de reparación.

En materia de prestación de servicios, la ley contempla normas especiales de garantía en beneficio del consumidor.

Establece que en la reparación de cualquier tipo de bienes el prestador del servicio debe utilizar repuestos nuevos y adecuados. El proveedor deberá especificar, en la boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos, el valor de la mano de obra y el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. De no garantizar la calidad del trabajo ejecutado, la ley fija un término de 10 días hábiles durante el cual opera una garantía legal.

Además, existe un plazo para retirar las especies entregadas en reparación del plazo de un año, contado desde la fecha de encargo.; de no retirarla, se entenderá abandonado a favor del prestador de servicio.

Normas sobre seguridad de los productos.

Los productos que se ofrecen en el mercado no deben presentar riesgos para la salud ni para la seguridad de las personas o de sus bienes y, de ser riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas que resulten necesarias para realizarla en adecuadas condiciones de seguridad. Por otra parte, en aquellos productos potencialmente peligrosos para la salud e integridad de los consumidores, el proveedor deberá indicar en los mismos, o instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias.

La ley considera el caso de que, con posterioridad a la introducción del bien en el mercado, el fabricante, importador o distribuidor se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente. En tal evento, la norma obliga a poner el hecho en conocimiento de la autoridad competente para que adopte las medidas preventivas y correctivas necesarias.

ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

(Publicada en el Diario Oficial de 7 de marzo de 1997)

TITULO I

Ámbito de aplicación y definiciones básicas

Artículo 1º .- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

- 1.- **Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios¹.**
- 2.- **Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.**

¹ N° 1 reemplazado por artículo único, número 1, letra a), de la ley modificatoria.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente².

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando correspondan.

En la venta de bienes y prestación de servicios se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden³.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, **entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28⁴.**

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

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones : las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2º⁵. -Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley Nº 19.472, y

² Párrafo agregado por artículo único, número 1), letra b), de la ley modificatoria.

³ Párrafos segundo, tercero y cuarto agregados por artículo único, número 1), letra c), de la ley modificatoria.

⁴ Modificado en la forma señalada en el texto, por artículo único, número 1), letra d), de la ley modificatoria.

⁵ Artículo 2º sustituido por artículo único, número 2), de la ley modificatoria.

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.

Artículo 2º bis⁶. No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;
- b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

TITULO II Disposiciones generales

Párrafo 1º Los derechos y deberes del consumidor

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) **La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo⁷;**
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) **El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea,⁸ y**
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 3º bis⁹. El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento.

⁶ Artículo 2º bis, nuevo, introducido por artículo único, número 3), de la ley modificatoria.

⁷ Letra a) reemplazada por artículo único, número 4), letra a), de la ley modificatoria.

⁸ Letra e) reemplazada por artículo único, número 4), letra b), de la ley modificatoria.

⁹ Artículo 3º bis, nuevo, agregado por artículo único, número 5), de la ley modificatoria.

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación de retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter¹⁰. En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quien efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.

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

Párrafo 2º

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

¹⁰ Artículo 3 er, nuevo, agregado por artículo único, número 5, de la ley modificatoria.

Artículo 5º ¹¹.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea 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.

Artículo 6º ¹².- Las asociaciones de consumidores se registrarán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley Nº 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.

Artículo 7º ¹³. –Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.

Artículo 8º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo¹⁴;
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y¹⁵
- e)¹⁶ Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;**
- f)¹⁷ Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.**

Artículo 9º.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

- a)¹⁸ Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;**
- b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;
- c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

¹¹ Artículo 5º reemplazado por artículo único, número 6), de la ley modificatoria.

¹² Artículo 6º sustituido por artículo único, número 7), de la ley modificatoria.

¹³ Artículo 7º sustituido por artículo único, número 8), de la ley modificatoria.

¹⁴ Modificación dispuesta por artículo único, número 9), letra a), de la ley modificatoria.

¹⁵ Modificación dispuesta por artículo único, número 9), letra b), de la ley modificatoria.

¹⁶ Letra e) nueva, agregada por artículo único, número 9), letra c) de la ley modificatoria.

¹⁷ Letra f), nueva, agregada por artículo nuevo, número 9), letra c), de la ley modificatoria.

¹⁸ Letra a) sustituida por artículo único, número 10, letra a), de la ley modificatoria.

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan¹⁹.

Artículo 10.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra;

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena;

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E.

Artículo 11.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea²⁰.

Artículo 11 bis²¹. Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto con los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.

Párrafo 3º

Obligaciones del proveedor

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 12 A²².- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el

¹⁹ Inciso final reemplazado por artículo único, número 10, letra b) de la ley modificatoria.

²⁰ Inciso nuevo agregado por artículo único, número 11), de la ley modificatoria.

²¹ Artículo 11 bis, nuevo, incorporado por artículo único, número 12, de la ley modificatoria.

²² Artículo 12 A., nuevo, agregado por artículo único, número 13, de la ley modificatoria.

consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, **antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes²³.**

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Párrafo 4°

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

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

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

²³ Inciso modificado por artículo único, número 14, de la ley modificatoria.

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

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio²⁴;

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y ²⁵

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales²⁶.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente²⁷.

Artículo 16 A.- Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración²⁸.

Artículo 16 B.- El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley²⁹.

Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos **de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 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.³⁰

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de

²⁴ Suprimida letra “y” y la coma (-) que la antecede, por artículo único, número 15, letra a) de la ley modificatoria.

²⁵ Sustituido punto (.) aparte por expresión “y”, precedida por una coma (,), por artículo único, número 15, letra b), de la ley modificatoria.

²⁶ Letra g), nueva, agregada por artículo único, número 15, letra c), de la ley modificatoria.

²⁷ Inciso final agregado por artículo único, número 15, letra d), de la ley modificatoria.

²⁸ Artículo 16 A, nuevo, agregado por artículo único, número 16, de la ley modificatoria.

²⁹ Artículo 16 B, nuevo, agregado por artículo único, número 16, de la ley modificatoria.

³⁰ Inciso modificado por artículo único, número 17, de la ley modificatoria.

alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Párrafo 5º

Responsabilidad por incumplimiento

Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;
- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22³¹.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta³² de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley No. 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes³³.

Artículo 22.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

³¹ Incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos, agregados por artículo único, número 18, letra a), de la ley modificatoria.

³² Expresiones “o boleta” intercaladas por artículo único, número 18, letra b), de la ley modificatoria.

³³ Inciso final sustituido por artículo único, número 18, letra c), de la ley modificatoria.

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales³⁴.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor³⁵.

Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

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

Artículo 27.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

TITULO III

Disposiciones especiales

Párrafo 1º

Información y publicidad

Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;
- b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;
- c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

³⁴ Inciso segundo reemplazado por artículo único, número 19, letra a), de la ley modificatoria.

³⁵ Inciso final sustituido por artículo único, número 19, letra b), de la ley modificatoria.

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes;

e) Las condiciones en que opera la garantía, y

f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Artículo 28 A³⁶.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B³⁷.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.

Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendan o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.

Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

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

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.

Artículo 32.- La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, **en moneda de curso legal³⁸** y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará,

³⁶ Artículo 28 A, nuevo, agregado por artículo único, número 29, de la ley modificatoria.

³⁷ Artículo 28 B, nuevo, agregado por artículo único, número 20, letra a), de la ley modificatoria.

³⁸ Palabras agregadas por artículo único, número 21, letra a), de la ley modificatoria.

cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos³⁹.

Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

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

Artículo 34.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.

Párrafo 2º

Promociones y ofertas

Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario⁴⁰.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

Artículo 36.- Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.

Párrafo 3º

Del crédito al consumidor

Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, **el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d)⁴¹;**

b) **La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción⁴²;**

c) **El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:**

- 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.**
- 2. Gastos notariales**
- 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.**
- 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.**
- 5. Cualquier otro importe permitido por ley⁴³;**

d) **Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;⁴⁴**

³⁹ Inciso segundo agregado por artículo único, número 21, letra b), de la ley modificatoria.

⁴⁰ Inciso segundo agregado por artículo único, número 22, de la ley modificatoria.

⁴¹ Frase agregada por artículo único, número 23, letra a), de la ley modificatoria.

⁴² Letra b) sustituida por artículo único, número 23, letra b), de la ley modificatoria.

⁴³ Letra c) sustituida por artículo único, número 23, letra b), de la ley modificatoria.

⁴⁴ Elimina letra "y" y sustituye la coma (-) por un punto y coma (;), artículo único, número 23, letra c), de la ley modificatoria.

e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y⁴⁵

f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza⁴⁶.

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso⁴⁷.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal⁴⁸.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago⁴⁹.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor⁵⁰.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).

Artículo 38.- Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.

Artículo 39.- Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley No. 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.

Artículo 39 A.- Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38⁵¹.

Artículo 39 B.- Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una

⁴⁵ Letra e), nueva, insertada por artículo único, número 23, letra d), de la ley modificatoria.

⁴⁶ Letra f), nueva, incluida por artículo único, número 23, letra e), de la ley modificatoria.

⁴⁷ . Inciso agregado por artículo 1°, N°2, de la Ley N° 19.659.

⁴⁸ . Inciso agregado por artículo 1°, N°2, de la Ley N° 19.659.

⁴⁹ . Inciso agregado por artículo 1°, N°2, de la Ley N° 19.659.

⁵⁰ . Inciso agregado por el Artículo 1°, N°2, de la Ley N° 19.659.

⁵¹ . Artículo agregado por artículo 1°, N° 3°, de la Ley N° 19.659.

persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba.

En estos casos, por la recepción del pago terminará el mandato que hubiere conferido el proveedor, quien deberá dar aviso inmediato al mandatario para que se abstenga de proseguir en el cobro, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece el artículo 2158 del Código Civil.

Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador⁵².

Artículo 39 C.- No obstante lo señalado en el epígrafe del presente párrafo 3º, se aplicará lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 37 a todas las operaciones de consumo regidas por esta ley, aun cuando no involucren el otorgamiento de un crédito al consumidor⁵³.

Párrafo 4º

Normas especiales en materia de prestación de servicios

Artículo 40.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia.

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

En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de **treinta días hábiles**⁵⁴, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley⁵⁵.

Artículo 42.- Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.

Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Párrafo 5º

Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios

⁵² . Artículo agregado por artículo 1º, N°3, de la Ley N° 19.659.

⁵³ . Artículo 39 C agregado por artículo único de la Ley N°19.761.

⁵⁴ Palabras reemplazadas por artículo único, número 24, letra a), de la ley modificatoria.

⁵⁵ Inciso sustituido por artículo único, número 24, letra b), de la ley modificatoria.

Artículo 44.- Las disposiciones del presente párrafo sólo se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios.

Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, **en idioma español**⁵⁶, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta **750**⁵⁷ unidades tributarias mensuales.

Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente.

Artículo 47.- Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 44, la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Con todo, se eximirá de la responsabilidad contemplada en el inciso anterior quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquéllos.

Artículo 48.- En el supuesto a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

TITULO IV⁵⁸

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1º Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

⁵⁶ Frase agregada por artículo único, número 25, letra a), de la ley modificatoria.

⁵⁷ Cantidad reemplazada por artículo único, número 25, letra b), de la ley modificatoria.

⁵⁸ Título IV sustituido por artículo único, número 26, de la ley modificatoria.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurre en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo 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.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la Ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado . Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrá realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D. Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas en conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F. Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2º

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

- a) El Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o
- c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2. Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.-Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

- a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.
- b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.
- c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.
- d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al

procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2° bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;
- b) La fecha de la certificación;
- c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;
- d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;
- e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y
- f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

- 1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y
- 2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

- a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.
- c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
- d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.
- e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
- b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;
- c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;
- d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quien ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

TITULO V

Del Servicio Nacional del Consumidor

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

Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. **En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atender contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.**⁵⁹

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo;⁶⁰

e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;⁶¹

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;⁶²

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.⁶³

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.⁶⁴

Artículo 58 bis.- Los jueces de letra y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.⁶⁵

Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Artículo 60.- El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

⁵⁹ Frase final agregada por artículo único, número 27), letra a), de la ley modificatoria.

⁶⁰ Modificada por artículo único, número 27), letra b), de la ley modificatoria.

⁶¹ Letra e) sustituida por artículo único número 27), letra c), de la ley modificatoria.

⁶² Letra f), nueva, agregada por artículo único, número 27), letra d), de la ley modificatoria.

⁶³ Letra g), nueva, agregada por artículo único, número 27), letra d), de la ley modificatoria.

⁶⁴ Incisos tercero y cuarto sustituidos, y quinto nuevo agregado, por artículo único, número 27), letra e), de la ley modificatoria.

⁶⁵ Artículo 58 bis, nuevo, agregado por artículo único, número 28), de la ley modificatoria.

- a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley No. 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;
- c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;
- d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su Director Nacional;
- e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y
- f) Los frutos de tales bienes.

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

TITULO FINAL

Artículo 61.- Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.

Disposiciones transitorias

Artículo 1°.- La presente ley entrará en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 2°.- Derógase la ley N° 18.223, con excepción de sus artículos 5° y 13, así como toda otra disposición legal contraria a lo preceptuado por la presente ley, a contar de su fecha de vigencia.

Disposiciones transitorias agregadas ⁶⁶

Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la Ley N° 19.250.

Artículo 4°.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c), y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.

Artículo 5°.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

⁶⁶ Artículos 3°, 4° y 5° transitorios, nuevos, incorporados por artículo único, número 29, de la ley modificatoria.