
 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° [N° 2] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo		

ACTA N° [2]
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por	
[2/2019] ordinaria	04.07.2019	Rodrigo Santander SERNAC	
Lugar	Horario		
DR Coquimbo	Inicio	Término	
	15:00	16:30	
Objetivo de la reunión			
1	Resumen de los temas revisados en primera sesión del CCR 2019		
2	Se hace revisión de la modificación a la normativa del consumidor, de modo que los integrantes del CCR puedan manejar la información adecuada de los cambios que esta normativa aplicará desde marzo de 2019 en adelante.		

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Ximena Díaz	Ilustre Municipalidad de Coquimbo	Permanente
2	Johana Peralta	Asociación de consumidores ACAI	Permanente
3	Luis Gatica	SEC	Permanente
4	Orlando Orellana	Asociación de Consumidores Prodecu	Permanente
5	Rodrigo Santander	SERNAC	Permanente
6	Cristina Araya	SERNAC	Permanente
Justifican inasistencia			
	N/A		N/A

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	ACTA N° [N° 2] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo		

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
N/A	N/A	N/A

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Cristina Araya revisa los temas tratados en la sesión inicial del CCR 2019, celebrada en abril del presente año.
2	Rodrigo Santander hace una exposición de las modificaciones que ha sufrido la nueva ley y que se han puesto en marcha desde marzo de 2019
3	Se aclaran dudas respecto al tema tratado. Se analizan casos puntuales, sobretodo en el ámbito de la fiscalización.


Documentación anexa al Acta.		
Presentación Ley 21.081		
Acuerdos / Compromisos:		
1. Se compromete generar citación a una tercera sesión del CCR para el mes de septiembre de 2019		
2. Se deja invitación extendida a todos los participantes para que puedan integrar a más personas al CCR		
Observaciones:		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
A confirmar	A confirmar	[A confirmar]
Documentado por	Cristina Araya	

ACTA N° [N° 2]
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo

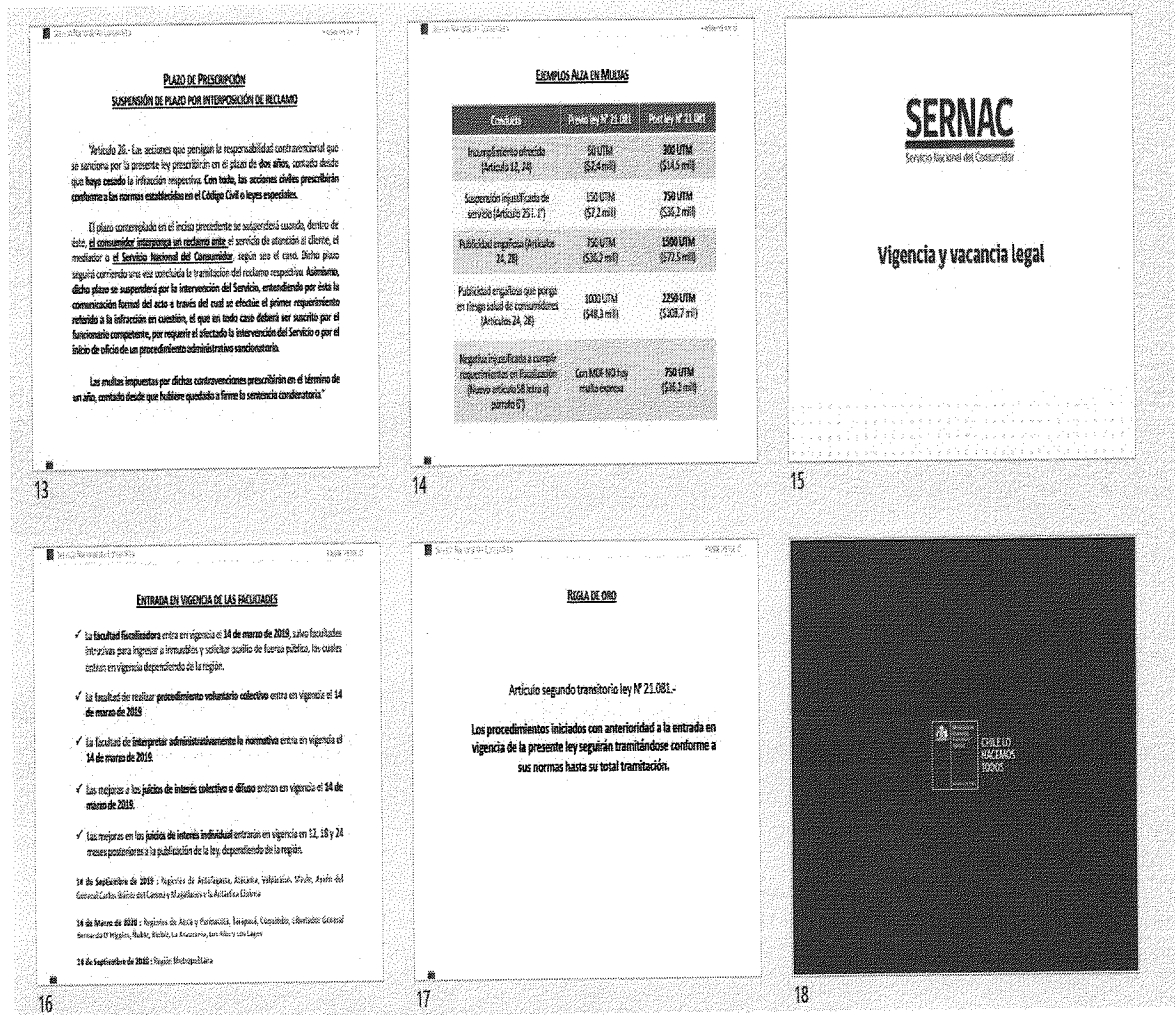
ANEXO 1.

<p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ley N° 21.081</p> <p>Marzo de 2019</p>	<p>ESTADO DE TRAMITACIÓN ACTUAL</p> <p>DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE CHILE</p> <p>LEY N° 21.081 NORMAS GENERALES</p> <p>LEY N° 21.081 MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</p>	<p>FACULTADES SANCIONATORIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Tribunal Constitucional decidió que esta facultad resultaba contraria a la Constitución, por lo que no se convertirá en ley. ✓ Los recursos podrán ser admitidos por los Tribunales de Justicia que conozcan de juicios de interés individual, interés general o difuso de los consumidores. <p>FACULTADES NORMATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Tribunal Constitucional decidió que esta facultad resultaba contraria a la Constitución, por lo que no se convertirá en ley. ✓ Con toda, la ley N° 21.081 permite al Sernac preparar al Presidente, a través del Ministro, la dictación, modificación o derogación de leyes o reglamentos para la adecuada protección de los derechos de los consumidores, e interceptar administrativamente toda la normativa de protección al consumidor.
<p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Nuevas facultades del Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>FACULTADES FISCALIZADORAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La ley N° 21.081 le otorga al Sernac la facultad de "Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores." ✓ Con el fin de enfatizar su acción a las materias que más afectan a los consumidores, el Sernac contará con un plan de fiscalización por riesgo que elaborará anualmente, cuyos directrices generales serán públicas, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor impacto negativo para los consumidores. ✓ Para las proyecciones, se establece una obligación de proporcionar información a la autoridad sobre los asuntos materia de fiscalización. ✓ Cualquier particular que fuere fiscalizado siempre deberá ser informado de: <ul style="list-style-type: none"> - las materias específicas objeto de fiscalización - la normativa aplicable. ✓ Fiscalizador debe dejar copia íntegra de los actos levantados y realizar diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. ✓ Cualquier particular afectado por la sanatoria de los funcionarios fiscalizadores del Servicio puede formular una denuncia ante el Director Regional. 	<p>FACULTADES FISCALIZADORAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización. ✓ Tomar registros del sitio o lugares fiscalizados y levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraron en el lugar de la fiscalización. ✓ En general, acceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas. ✓ Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los procedimientos serán obligatorios a facilitar los antecedentes relativos a este que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital. ✓ [Artículo 36] El Citar o declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, (...) tomar la declaración respectiva por medio que permitan asegurar su fiabilidad. ✓ [Artículo 36] El Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado.

ACTA N° [N° 2] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo

<p>REGIMEN DE MEJORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (PVLC)</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultan parecidos a las Mediaciones Colectivas que se realizan hoy. Duración máxima es de 3 meses (prorrogable máximo hasta por 3 meses más por negociaciones avanzadas o necesidad de análisis de antecedentes o propuestas). Mientras dure el procedimiento, se suspenden las fases de prescripción de las denuncias y acciones derivadas de los hechos objeto del procedimiento. Sólo pueden iniciarse en caso de que no existan demandas colectivas presentadas por los mismos hechos. A su vez, una vez iniciado, nadie puede demandar colectivamente por los mismos hechos mientras dure el procedimiento. Contempla la posibilidad de participación de las Asociaciones de Consumidores o asociaciones de proveedores. Para ser aprobada, la solución del proveedor tiene requisitos legales; entre otros, el caso de la conducta, las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones que proceden, una solución proporcional al daño causado que alcance a todos los consumidores afectados y la forma en que se hará efectiva la solución. Existe un procedimiento judicial para que la solución pueda tener Efecto Erga Omnes (aplicable por todos los consumidores afectados por la misma situación). 	<p>FACILIDADES INTERPRETATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> La ley N° 21.801 otorga al Sernac la facultad de interpretar administrativamente la normativa de protección de derechos de los consumidores. Dichas interpretaciones serán solamente obligatorias para los funcionarios del Servicio. <p>SEPARACIÓN DE FUNCIONES AL INTERIOR DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> La ley N° 21.081 ordena que las funciones de fiscalización, llevar a cabo el procedimiento voluntario colectivo y la de demandar coactivamente, están a cargo de distintas Subdivisiones, independientes entre sí. Por lo tanto, los funcionarios que están encargados de los procedimientos colectivos voluntarios no pueden participar de la tramitación de los juicios colectivos. La Dirección Nacional tiene la facultad de dictar normas de carácter interno que garanticen la estricta división de funciones y, además, el debido resguardo y resguardo de información. Se contemplan sanciones para los funcionarios en caso de incumplimiento de deberes asociados a la separación de funciones o de divulgación de información reservada. 	 <p>Mejoras a juicios de interés individual, colectivo y difuso</p>
<p>MEJORA EN JUICIOS DE INTERÉS INDIVIDUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> La ley N° 21.081 fija competencia territorial por la comuna en que tenga el domicilio el consumidor o el proveedor, siempre a elección del consumidor. Se incorpora la obligación de la persona que realiza la notificación de la demanda al proveedor de enviar por carta certificada a los efectos para una constancia de haber sido notificada la demanda. Se prohíbe que el proveedor contradiga al consumidor en el juicio de interés individual. Se permite al juez distribuir la carga de probar los hechos del juicio dependiendo de la facilidad y disponibilidad de los medios con que el consumidor o el proveedor. Los incidentes que se presenten deben resolverse en la misma audiencia de comparendo, sin que pueda suspenderse dicha audiencia. Las resoluciones deben resolverse toda en la sentencia definitiva. 	<p>MEJORA EN JUICIOS DE INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO</p> <ul style="list-style-type: none"> La ley N° 21.081 incorpora la posibilidad de indemnizar daño moral siempre que haya estado prueba de abestación o intimidación física o psíquica o a la dignidad de los consumidores. El juez podrá ordenar como medida precautoria el cese provisional del objeto de carga cuyo procedimiento está siendo tramitado en juicio. Los consumidores podrán declarar como testigo en juicio sin que puedan ser inhabilitados para declarar. Las pretensiones demandadas están obligadas a entregar al tribunal todos los antecedentes que éste les pida, siempre que tales antecedentes estén o deban estar en su poder y que tengan relación directa con la demandada en juicio. Si el proveedor se niega a entregarlos y el tribunal fallara en su negativa, el juez podrá tener por probado lo alegado respecto del contenido de tales antecedentes. Multa por cada consumidor afectado en infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada consumidor. 	<p>JUICIOS DE INTERÉS GENERAL</p> <p>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, afianzar los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.</p> <p>Corresponden especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones [...]</p> <p>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 aquellos casos que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las mismas generados o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o tribunales 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 mismas generados o los que se señalen en esas leyes especiales."</p>

ACTA N° [N° 2] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo



PLAZO DE PRESCRIPCIÓN
SUSPENSIÓN DE PLAZO POR INTERPOSICIÓN DE RECLAMO

Artículo 26.- Las acciones que perigen la responsabilidad contractual que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el **Servicio Nacional del Consumidor**, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúa el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por reparar el afectado la intervención del Servicio o por el labero de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

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

EJEMPLOS ALZA EN MULTAS

Causales	Por ley N° 21.011	Por ley N° 21.081
Incapacidad afectada (Artículo 11, 24)	20 UTM (\$24 mil)	300 UTM (\$345 mil)
Suspensión injustificada de servicio (Artículo 25, 1.ª)	150 UTM (\$172 mil)	750 UTM (\$836 mil)
Publicidad engañosa (Artículos 24, 28)	750 UTM (\$836 mil)	1500 UTM (\$1715 mil)
Publicidad engañosa que ponga en riesgo salud de consumidores (Artículo 24, 28)	1000 UTM (\$483 mil)	2250 UTM (\$1027 mil)
Negativa injustificada a cumplir requerimientos en fiscalización (Nuevo artículo 58 letra d) parágrafo 1.º)	Con MCR NO hay multa expresa	750 UTM (\$163 mil)

SERNAC
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Vigencia y vacancia legal

ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS FACULTADES

- La facultad fiscalizadora entra en vigencia el 14 de marzo de 2019, salvo facultades inherentes para ingresar a viviendas y visitar locales de fuerza pública, las cuales están en vigencia dependiendo de la región.
- La facultad de realizar procedimiento voluntario colectivo entra en vigencia el 14 de marzo de 2019.
- La facultad de interpretar administrativamente la normativa entra en vigencia el 14 de marzo de 2019.
- Las mejoras a los pliegos de interés colectivo o difuso entran en vigencia el 14 de marzo de 2019.
- Las mejoras en los pliegos de interés individual entran en vigencia en 12, 18 y 24 meses posteriores a la publicación de la ley, dependiendo de la región.

14 de Septiembre de 2018 : Regiones de Antofagasta, Atacama, Valparaíso, 5.ª, 6.ª, 7.ª, 8.ª, 9.ª, 10.ª, 11.ª, 12.ª, 13.ª, 14.ª, 15.ª, 16.ª, 17.ª, 18.ª, 19.ª, 20.ª, 21.ª, 22.ª, 23.ª, 24.ª, 25.ª, 26.ª, 27.ª, 28.ª, 29.ª, 30.ª, 31.ª, 32.ª, 33.ª, 34.ª, 35.ª, 36.ª, 37.ª, 38.ª, 39.ª, 40.ª, 41.ª, 42.ª, 43.ª, 44.ª, 45.ª, 46.ª, 47.ª, 48.ª, 49.ª, 50.ª, 51.ª, 52.ª, 53.ª, 54.ª, 55.ª, 56.ª, 57.ª, 58.ª, 59.ª, 60.ª, 61.ª, 62.ª, 63.ª, 64.ª, 65.ª, 66.ª, 67.ª, 68.ª, 69.ª, 70.ª, 71.ª, 72.ª, 73.ª, 74.ª, 75.ª, 76.ª, 77.ª, 78.ª, 79.ª, 80.ª, 81.ª, 82.ª, 83.ª, 84.ª, 85.ª, 86.ª, 87.ª, 88.ª, 89.ª, 90.ª, 91.ª, 92.ª, 93.ª, 94.ª, 95.ª, 96.ª, 97.ª, 98.ª, 99.ª, 100.ª

REGULA DE ORO

Artículo segundo transitorio ley N° 21.081.-

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.

