

Junio, 2014

## PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El pasado 2 de junio de 2014, la Presidenta de la República despachó al Congreso el proyecto de ley que busca modificar la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPC").

La autoridad reconoce que las herramientas con que cuenta la actual Ley para combatir las infracciones a los derechos de los consumidores no son lo suficientemente eficaces ni disuasivas. En varios supuestos es menos costoso para un proveedor infringir la LPC y pagar la multa, que cumplir con ésta.

**A continuación, un resumen de las principales modificaciones que contiene el proyecto:**

### 1 Fortalecimiento del SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC- tiene actualmente sólo un rol activo en la educación, capacitación, campañas informativas, observatorios, fiscalización y acciones a favor de los consumidores. Sin embargo, no tiene facultades sancionatorias, y sus acciones judiciales debe encausarlas a través de la Justicia de Policía Local. El proyecto persigue elevar significativamente las atribuciones del SERNAC, dotándolo de facultades de fiscalización para ingresar a recintos de proveedores con auxilio de la fuerza pública, para fiscalizar, para cursar multas en procedimiento administrativo, dictar instrucciones de carácter general, regular la mediación colectiva e interpretar administrativamente la ley.

### 2 SERNAC como ente fiscalizador y sancionador

La actual LPC consagra que los conflictos entre consumidores y proveedores serán resueltos por los Juzgados de Policía Local (a excepción de las acciones colectivas, de las que conocen los tribunales ordinarios de justicia). El proyecto persigue suprimir la competencia de los Juzgados de Policía Local respecto de la infracción a la LPC y la multa; y entregarla directamente al SERNAC como ente fiscalizador y sancionador. La discusión sobre el monto de los perjuicios quedará entregada a los tribunales ordinarios de justicia.

### 3 Aumento de sanciones

Las multas (como sanción a la infracción de la LPC) son en la actualidad, por regla general, de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. Hay algunas específicas (como por publicidad engañosa, infracción al SERNAC Financiero, entre otras) que pueden llegar hasta 750 UTM. En el proyecto, las multas por infracciones a la LPC se ven significativamente aumentadas. La sanción general se eleva en seis veces con respecto a la actual para llegar a un máximo de hasta 300 UTM; la publicidad engañosa llegará hasta 1.000 UTM (y 3.000 en caso de reincidencia); la infracción al SERNAC Financiero llegará hasta 1.500 UTM.



Si tiene consultas respecto de los temas comentados en esta alerta, puede contactar a los siguientes abogados o a su contacto regular en Carey.

**Fernando García**  
Director

+56 2 2928 2665  
fgarcia@carey.cl

**Cristina Busquets**  
Asociada

+56 2 2928 2665  
cbusquets@carey.cl

**Andrés Salas**  
Asociado

+56 2 2928 2665  
asalas@carey.cl

La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

**4 Asociaciones de Consumidores**

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones independientes y sin fines de lucro. El proyecto de ley busca dar mayores atribuciones a las asociaciones de consumidores, permitiendo, entre otras materias, que las asociaciones puedan lucrar con su actividad.

**5 Prescripción de la acción infraccional**

Se eleva el período de prescripción para ejercer la acción infraccional de 6 meses desde cometida la infracción, a dos años a contar del cese de la misma.