

**FORMULA INDICACIONES AL PROYECTO DE  
LEY PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE  
LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS EN EL ÁMBITO DE SUS  
INTERESES INDIVIDUALES  
FORTALECIENDO AL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR, Y ESTABLECE OTRAS  
MODIFICACIONES QUE INDICA (BOLETÍN  
N° 16271-03).**

---

Santiago, 29 de noviembre de 2024.

**N° 265-372/**

Honorable Cámara de Diputadas y Diputados:

**A S.E. LA  
PRESIDENTA  
DE L H.  
CÁMARA DE  
DIPUTADAS  
Y DIPUTADOS**

En uso de mis facultades constitucionales, vengo en formular las siguientes indicaciones al proyecto de ley del rubro, a fin de que sean consideradas durante la discusión del mismo en el seno de esa H. Corporación:

**AL ARTÍCULO ÚNICO**

**1)** Para agregar el siguiente numeral 4, nuevo, readequando el orden correlativo de los numerales siguientes:

"4) Modifícase el artículo 3, de la siguiente manera:

**a)** Incorpórase, en el inciso primero, el siguiente literal g), nuevo:

"g) Acudir siempre ante el organismo competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.



El proveedor informará al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Lo anterior, deberá indicarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección.”.

**b)** Elimínase, en el inciso segundo, el literal g), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.”.

**2)** Para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:

“6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:

“h) Realizar mediaciones individuales en los términos de los artículos 55 y siguientes, a solicitud de un consumidor o de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N° 20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor.”.”.

**3)** Para eliminar el actual numeral 6, que ha pasado a ser 7.

**4)** Para reemplazar el actual numeral 7, por el siguiente:

“7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.



El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV."."

5) Para reemplazar, en el literal b) del actual numeral 11, la expresión "Reemplázase" por "Incorpórase".

6) Para agregar los siguientes numerales 12 y 13, nuevos, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

"12) Elimínase la letra f) del artículo 17 B, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

13) Elimínase el inciso tercero del artículo 17 H."."

7) Para reemplazar el literal a) del actual numeral 13, que ha pasado a ser 15, por los siguientes literales a) y b), nuevos, readecuando el orden correlativo del literal siguiente:

"a) Intercálase, en su inciso primero, entre las expresiones "Las" y "acciones que persigan la responsabilidad contravencional", la expresión "denuncias y".

b) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

"El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el proveedor, el Servicio Nacional del Consumidor o una solicitud de mediación



individual ante alguna de las organizaciones señaladas en el artículo 55, 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, entendiéndose por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio."."

**8)** Para modificar el actual numeral 24, que ha pasado a ser 26, en el siguiente sentido:

**a)** Incorpórase en la letra a) del inciso segundo del artículo 50 G que agrega, a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido, la expresión "Las asociaciones de consumidores podrán actuar como representantes habilitados, de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 8."

**b)** Reemplázase el artículo 50 G-1 que agrega, por el siguiente:

"Artículo 50 G-1.- Recibido un reclamo, el Servicio dará a conocer su contenido al proveedor, a fin de que, en el plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de la comunicación, entregue una respuesta al tenor del reclamo, y proponga las alternativas de solución que estime convenientes. Antes del vencimiento del plazo, el proveedor podrá solicitar fundadamente y por una sola vez al Servicio su prórroga por hasta diez días hábiles más. La propuesta del proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción para efectos de la aplicación del procedimiento regulado en el párrafo siguiente.



La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, dicho entendimiento se materializará en un acuerdo que deberá constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiendo la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad del proveedor. La circunstancia de haberse alcanzado un acuerdo entre las partes constará en un acta que será certificada por un funcionario del Servicio que haya intervenido en el procedimiento, y tendrá mérito ejecutivo. El incumplimiento de los términos del acuerdo contenido en la transacción extrajudicial constituirá una infracción a la presente ley.

Si el consumidor rechaza la propuesta del proveedor o éste no responde el reclamo, tendrá un plazo de quince días hábiles desde que se le comunique esta circunstancia para formular una denuncia ante el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el inciso siguiente. Para estos efectos, se entenderá como denuncia la ratificación de dicho reclamo, por los medios que disponga el Servicio al efecto.

Cuando una mediación sea terminada sin acuerdo, en aquellos reclamos que se hayan tramitado de acuerdo al procedimiento regulado en el Título V, el consumidor podrá presentar una denuncia ante el Servicio dentro del plazo de quince días hábiles contados desde la fecha de la emisión del certificado de término de la mediación al que se refiere el inciso final del artículo 56 M. Dicha denuncia deberá cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 50 G-12.

La denuncia podrá ser suscrita personalmente o a través de un representante habilitado, en los términos del artículo 50 G.

Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo."



c) Reemplázase el artículo 50 G-9 que agrega por el siguiente:

"Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro que el Servicio administrará para estos efectos. Los proveedores que sean requeridos por el Servicio estarán obligados a entregar, en el plazo de diez días hábiles, información actualizada sobre los datos de contacto que solicite. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24. Las características y operatividad del registro serán reguladas mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario ante el Servicio que la notificación se practique mediante forma diversa. El Servicio deberá pronunciarse dentro del tercer día y cualquier negativa deberá ser fundada.

La notificación se realizará en la forma solicitada, si fuere posible, o mediante carta certificada dirigida al domicilio que se designe al presentar la solicitud señalada en el inciso anterior. En caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. La notificación electrónica se entenderá practicada desde el momento de su envío, dejándose expresa constancia en el expediente electrónico, de la fecha y hora de dicho hecho.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias del Servicio, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el



expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.

Mediante el reglamento al que se refiere el inciso primero se regulará de qué forma el Servicio deberá practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.”.

**d)** Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-12 que agrega:

**i.** Reemplázase el literal a) del inciso primero, por el siguiente:

“a) Ha sido presentada dentro de plazo y está revestida de seriedad, esto es, que existan fundamentos y antecedentes suficientes para estimar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción a esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio;”.

**ii.** Elimínase el literal c.2) del inciso primero, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

**iii.** Agrégase, en el inciso primero, un literal d), nuevo:

“d) No es de competencia de otra autoridad sectorial en virtud de ley



especial, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 bis.”.

**iv.** Agrégase un inciso final, nuevo:

“Si la denuncia no cumple con el requisito de seriedad indicado en la letra a) del inciso anterior, el consumidor podrá subsanarla o acompañar los antecedentes respectivos en el plazo de cinco días hábiles. De no hacerlo, su denuncia se tendrá por no presentada.”.

**e)** Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-22 que agrega:

**i.** Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “previstas en los literales c.1), c.2) o c.3) del artículo 50 G-12.” por la expresión “previstas en los literales c.1), c.2) o d) del artículo 50 G-12.”.

**ii.** Reemplázase, en el inciso segundo, la expresión “literal c.2)” por la expresión “literal d)”.

**f)** Reemplázase el artículo 50 G-25 que agrega, por el siguiente:

“Artículo 50 G-25.- Contra las resoluciones que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio o el funcionario que haya designado para estas labores, durante el proceso administrativo sólo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N°19.880, no pudiendo interponerse a su respecto el recurso jerárquico.

El Servicio se pronunciará sobre el recurso de reposición en un plazo de quince días hábiles, contados desde la recepción del recurso. Transcurrido dicho periodo sin un pronunciamiento expreso, este se entenderá rechazado.”.





g) Reemplázase el artículo 50 G-26 que agrega, por el siguiente:

"Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, el afectado podrá reclamar de ilegalidad.

El consumidor o el proveedor podrán siempre impugnar el contenido de la resolución de término. A elección del afectado, el reclamo de ilegalidad se interpondrá ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor o el proveedor; y si se interpusieran reclamos de ilegalidad en juzgados de policía local con distintas competencias territoriales, será conocido por aquel en que se haya radicado de acuerdo con el artículo 109 del Código Orgánico de Tribunales.

La reclamación deberá presentarse dentro del plazo fatal e individual de quince días hábiles, contado desde la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición, la dictación del certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido interpuesto o no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme. No se encontrará firme hasta que se dicte sentencia de término sobre el reclamo de ilegalidad, si se interpusiese.

La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el Párrafo 4° de este Título, previo examen de



admisibilidad, para lo cual el reclamante señalará en su escrito, con precisión, el acto reclamado, la disposición que supone infringida, la forma en que se ha producido la infracción, y las razones por las cuales ésta les perjudica. Adicionalmente, cuando corresponda, el reclamante deberá acompañar la resolución que resuelve el recurso de reposición, el certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido interpuesto o no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado. El tribunal rechazará de plano el reclamo de ilegalidad si la presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.

La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada a la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. A los demás intervinientes se les notificará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 H. La Subdirección de Procedimiento Sancionatorio acompañará el expediente administrativo antes de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.

En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El proceso al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.”.

**h)** Reemplázase el artículo 50 G-27 que agrega, por el siguiente:

“Artículo 50 G-27.- Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo al monto de



lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.

En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de cinco días hábiles. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud de alegatos de cualquiera de las partes. Dicha solicitud deberá presentarse dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la certificación de recepción del expediente por la Corte de Apelaciones. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

En la revisión de la apelación a que se refiere este artículo no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165 N°5 del Código de Procedimiento Civil.”.

**i)** Reemplázase el inciso primero del artículo 50 G-28 que agrega, por el siguiente:

“Artículo 50 G-28.- Si dentro de los diez días hábiles siguientes a la dictación de la resolución de término, el proveedor acredita el cumplimiento de lo indicado en los literales a) y c) del artículo 50 G-23, se rebajará la multa impuesta en un treinta y cinco por ciento. La rebaja ascenderá al diez por ciento para el caso en que estas circunstancias se acrediten dentro de los diez días hábiles desde que la resolución quede firme.”.

**j)** Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-29 que agrega:



**i.** Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 50 G-24, 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27.”.

**ii.** Reemplázase el inciso quinto por el siguiente:

“El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado a través de los medios que el Servicio disponga al efecto, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible, ya sea porque no se interpusieron los respectivos recursos, o porque ya fueron resueltos mediante sentencia firme.”.

**iii.** Agrégase en el inciso sexto, a continuación del punto final, que pasa a ser una coma, la expresión “pudiendo solicitarlo tanto el consumidor como el Servicio.”.

**9)** Para reemplazar el actual numeral 27, que ha pasado a ser 29, por el siguiente:

“29) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:

“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto del procedimiento regulado en este párrafo, deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores, pronunciándose especialmente sobre lo dispuesto en la letra e) del inciso primero del artículo 3. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas



en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%."."

**10)** Para agregar el siguiente numeral 30, nuevo, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

"30) Incorpórase, en el inciso primero del artículo 53 C, la siguiente letra f), nueva:

"f) Acogida total o parcialmente la demanda deberán imponerse las costas a la parte demandada y, si son varios los demandados, corresponderá al tribunal determinar la proporción en que deberán pagarlas."."

**11)** Para reemplazar el actual numeral 29, que ha pasado a ser 32, por el siguiente:

"32) Reemplázase el actual Título V, por el siguiente:

"Título V. De las mediaciones individuales

Párrafo 1. De la mediación individual

Artículo 55.- Las asociaciones de consumidores autorizadas y las personas jurídicas que tengan como giro exclusivo la prestación de los servicios de mediación y resolución de conflictos, que en adelante se denominarán centros de mediación, que cumplan con lo dispuesto en el presente Título, podrán realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor o de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N° 20.416, a las cuales les aplicarán todas las disposiciones de este Título que hagan referencia al consumidor.

La mediación será voluntaria tanto para el consumidor como para el proveedor.



Este derecho es sin perjuicio de la obligación del proveedor contemplada en del artículo 12 bis.

Artículo 55 A.- Para efectos del presente Título, se entenderá por mediación el sistema de resolución de conflictos extrajudiciales por medio del cual una persona imparcial, sin poder decisorio, denominada mediadora, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo.

Las mediaciones individuales serán gratuitas para los consumidores.

Artículo 55 B.- Las mediaciones individuales se regirán por los principios de voluntariedad, gratuidad para el consumidor, imparcialidad, buena fe, publicidad, celeridad y economía procesal, desformalización, e indemnidad del consumidor.

En caso de hacer uso de sistemas de inteligencia artificial, como herramienta de apoyo al sistema de resolución de conflictos extrajudiciales, se deberá informar de manera clara y precisa al consumidor sobre ello, para que esté consciente de estar comunicándose o interactuando con una máquina. El desarrollo y utilización de estos sistemas deberá evitar todo tipo de sesgos con el fin de asegurar un trato digno y evitar la discriminación ilegal o arbitraria. Asimismo, deberá asegurar la entrega de información veraz, oportuna y transparente al consumidor y el resguardo de su libertad de elección y seguridad en el consumo.

Artículo 55 C-. Las mediaciones sólo se iniciarán previa solicitud escrita del consumidor ante una asociación de consumidores o un centro de mediación registrado, cuando este otorgue su consentimiento libre, informado y específico. El proveedor, por su parte, siempre debe aceptar participar en ellas.



Los proveedores podrán celebrar contratos de prestación de servicios de mediación con una o varias asociaciones de consumidores o centros de mediación que se encuentren registrados y ofrecer la realización de estas ante alguno de ellos. En ningún caso esta opción podrá restringir el derecho de libre elección del consumidor.

El reglamento al que alude el artículo 56 I regulará las características que deberán contener los referidos contratos de prestación de servicios de mediación.

Artículo 55 D.- Al momento de celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, los proveedores deberán informar el derecho de los consumidores de acudir a los organismos públicos competentes, conforme a lo señalado en el artículo 3 letra g). Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.

Los proveedores deberán informar al consumidor de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, las consecuencias de la mediación reguladas en el presente Título. Adicionalmente, deberán informar la identificación de la o las asociaciones de consumidores o del o los centros de mediación con quienes mantengan una relación contractual en los términos del inciso segundo del artículo 55 C.

Asimismo, los centros de mediación y asociaciones de consumidores registrados deberán mantener a disposición de los consumidores el listado de aquellos proveedores con los que mantienen una relación contractual, en los términos del inciso anterior.

Artículo 55 E.- La mediación no podrá recaer sobre los siguientes asuntos:

1) Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de una ley, tales como las



acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2 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.

2) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna asociación de consumidores.

3) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

Artículo 55 F.- Todas las declaraciones, verbales y escritas, que emitan el mediador, las partes y cualquier interviniente en el proceso de mediación serán confidenciales y tendrán el carácter de reservadas, siendo tratadas como información amparada por el secreto profesional del mediador, con excepción de lo dispuesto en el artículo 56 G.

Serán igualmente confidenciales y reservados todos los documentos e instrumentos privados que se generen en el proceso de mediación, ya sea por las partes, por el mediador o por un tercero.

Los documentos e instrumentos otorgados o generados con anterioridad al proceso de mediación no quedarán afectos al secreto y su uso y valor probatorio en un juicio posterior se regirá por las reglas generales, con excepción de lo dispuesto en el artículo 56 G.

La violación a la obligación de reserva por parte del mediador dispuesta en los incisos primero y segundo precedentes será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.

Si la infracción la cometieren las partes o aquellos terceros que han intervenido





en el procedimiento, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.

Párrafo 2. De las instituciones registradas

Artículo 56.- Sólo podrán realizar mediaciones individuales las asociaciones de consumidores y los centros de mediación que se encuentren registradas en conformidad con el presente párrafo.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo mantendrá actualizada y disponible en su página web un listado de las instituciones registradas, su información de contacto, así como los proveedores con los que mantengan contratos para la prestación de servicios de mediación.

Artículo 56 A.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán solicitar la inscripción en el registro al que alude el inciso primero del artículo anterior ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En la solicitud de inscripción, la asociación de consumidores y el centro de mediación deberán acompañar los antecedentes que acrediten la creación, constitución u organización del mismo, así como la propuesta de reglamento interno que alude el artículo 56 B.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo evaluará cada solicitud, procediendo al registro si se da cumplimiento a los requisitos establecidos en la presente ley. Para la revisión de los requisitos contemplados en las letras d), e) y f) del artículo 56 B, podrá solicitar un informe al Servicio Nacional del Consumidor.

El registro de las asociaciones de consumidores y los centros de mediación durará cinco años contados desde su incorporación al mismo, quedando cancelada su inscripción, de



pleno derecho, una vez vencido el mencionado plazo.

Con todo, el centro de mediación registrado podrá solicitar, dentro de los seis meses previos al vencimiento de dicho plazo, la renovación del registro por otros cinco años, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 56 E.

Artículo 56 B.- Para su inscripción en el registro, las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán acompañar un reglamento interno que contenga, a lo menos, las siguientes materias:

a) La función de administrar las mediaciones que se sometan a su conocimiento en conformidad a la ley.

b) Una nómina de mediadores, que deberá estar compuesta por al menos cinco personas.

c) Los requisitos que deberán cumplir las personas interesadas en integrar la nómina de mediadores, dentro de los cuales se deberán incluir las exigencias contempladas en el artículo 56 I.

d) Una descripción del proceso de tramitación de las solicitudes de mediación, que deberá regular las etapas en que se prestará el servicio, respetando lo dispuesto en la presente ley y reglamento.

e) Un código de ética de los mediadores que, a lo menos, deberá desarrollar el contenido de los principios de la mediación, el régimen de inhabilidades de los mediadores, las medidas disciplinarias que los afectan y el proceso para hacerlas efectivas. El código de ética deberá contemplar como mínimo las inhabilidades reguladas en el párrafo 3 del presente Título.

f) Las atribuciones, composición y funciones particulares de los órganos de



administración del centro y de aquellos que realizarán el control ético a los mediadores.

g) El arancel del servicio de mediación deberá incluir tanto los honorarios del mediador, la tasa administrativa de la respectiva asociación de consumidores o centro de mediación, como asimismo la forma de pago de los mismos. El centro o asociación respectiva estará a cargo de efectuar el cobro al proveedor por el servicio de mediación prestado y de realizar el pago correspondiente a los mediadores. En caso que no se cobre por el servicio, así deberá ser informado en el apartado respectivo del reglamento. Los honorarios del mediador en ningún caso podrán quedar sujetos al resultado de la mediación.

h) Contener un mecanismo que permita la selección aleatoria del mediador para cada solicitud de mediación, a través de un sistema de sorteo u otro, resguardando el principio de imparcialidad y neutralidad.

El reglamento interno deberá estar siempre actualizado y disponible para su consulta en el medio que indique la asociación de consumidores o centro de mediación respectivo.

Artículo 56 C.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán velar porque los respectivos procedimientos de mediación se conduzcan en conformidad a la ley y el reglamento.

Serán responsables por los daños y perjuicios directos causados a las partes que participen del proceso, sea que ellos sean provocados por un mediador adscrito a dicho centro o provengan de su propia acción u omisión.

La responsabilidad civil de las asociaciones de consumidores y de los centros de mediación inscritos se hará efectiva de acuerdo al procedimiento del párrafo 4° del Título IV de la presente ley.



Artículo 56 D.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación inscritos serán eliminados del Registro por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo por así solicitarlo su representante legal, o por el hecho de verificarse su disolución. También serán eliminados del Registro en caso de pérdida de los requisitos exigidos para la inscripción o por la cancelación de la misma, de conformidad a lo señalado en el artículo siguiente.

Artículo 56 E.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá amonestar o suspender a las asociaciones de consumidores y los centros de mediación en el ejercicio de su actividad, por un periodo no superior a seis meses en el evento que haya incumplido las obligaciones previstas en este Título.

Asimismo, en caso de incumplimientos graves, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá cancelar la inscripción de la asociación de consumidores o centro de mediación infractor. Una vez cancelada la inscripción, la asociación de consumidores o centro de mediación respectivo no podrá solicitar un nuevo registro durante los tres años siguientes a dicha medida.

Se considerarán incumplimientos graves, que la asociación de consumidores o el centro respectivo haya sido condenado por sentencia firme, más de una vez, a indemnizar los perjuicios a las partes de conformidad a lo previsto en el artículo 56 C y que haya sido condenado de conformidad a la ley N° 20.393.

Con el fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades registradas, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá, a tal efecto, requerir toda la información necesaria para ello, de conformidad al reglamento, con excepción de las declaraciones, documentos e instrumentos privados que se generen en el procedimiento de mediación de conformidad con el artículo 55 F.



Artículo 56 F.- Los centros de mediación no podrán asociarse ni llevar a cabo mediaciones solicitadas por consumidores respecto de proveedores con quienes tengan algún vínculo jerárquico o funcional, o formen parte del mismo grupo empresarial en los términos del artículo 96 de la ley N°18.045, de Mercado de Valores.

Artículo 56 G.- Sin perjuicio de los deberes de confidencialidad establecidos en el artículo 55 F y únicamente para fines estadísticos, las asociaciones de consumidores y los centros de mediación remitirán semestralmente al Servicio Nacional del Consumidor, en la forma que éste disponga al efecto, el número de mediaciones iniciadas y su resultado, ya sea si se llegó o no a acuerdo, o la indicación de si se interrumpió anticipadamente. Esta información también será publicada en su sitio web institucional y estará disponible para consulta por parte de consumidores y proveedores.

Artículo 56 H.- Las asociaciones de consumidores que tengan contratos con proveedores para realizar mediaciones individuales, quedarán inhabilitadas para demandar colectivamente a dichos proveedores. Tampoco podrán presentar denuncias fundadas para el inicio del procedimiento contemplado en el párrafo 6° del Título IV de la presente ley. Esta inhabilidad se mantendrá por cinco años, contados desde el cese de la relación contractual.

Asimismo, las asociaciones de consumidores que realicen mediaciones respecto de un proveedor sin previo contrato, quedarán inhabilitadas para demandarlo colectivamente y para presentar denuncias para el inicio del procedimiento contemplado en el párrafo 6° del Título IV de la presente ley. Esta inhabilidad se mantendrá por el plazo de un año, contado desde el término de la mediación.

Artículo 56 I.- Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



establecerá el procedimiento de ingreso y renovación de las asociaciones de consumidores y centros de mediación al registro de mediación.

Asimismo, el reglamento establecerá el procedimiento de autorización que asegure la idoneidad de la respectiva asociación de consumidores, el que deberá ser objetivo y no discriminatorio y considerará, al menos, la antigüedad de la asociación, y su experiencia en asesoría de los consumidores.

Párrafo 3. De las personas mediadoras

Artículo 56 J.- Podrán desempeñarse como mediadores en las nóminas de las asociaciones de consumidores y centros de mediación inscritos, aquellas personas naturales que:

a) Posean título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, o título validado en Chile de acuerdo a la normativa vigente.

b) Cuenten con experiencia profesional acreditable no inferior a cinco años.

c) Cuenten con conocimientos acreditables, capacitaciones o postítulos sobre procedimientos de mediación o en materia de protección al consumidor.

d) No tengan relaciones de dependencia o subordinación o presten servicios directamente con algún proveedor en los términos del número 2) del artículo 1 de esta ley.

e) No hayan sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

Los mediadores podrán inscribirse en las nóminas de uno o más centros de mediación o asociaciones de consumidores, mientras



cumplan con todos los requisitos de este artículo.

Artículo 56 K.- El mediador, previo a aceptar su encargo, deberá expresar a las partes si tiene o no algún vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta quinto grado inclusive, si mantiene amistad, enemistad o relación comercial o profesional con alguna de las partes, así como todo antecedente que razonablemente pueda ser susceptible de afectar su imparcialidad o falta de idoneidad para desempeñar su cometido. De dicha declaración se dejará constancia en el expediente.

Asimismo, en caso de inhabilidad sobreviniente durante la tramitación de la mediación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 56 J, esta solo podrá fundarse en hechos de los que se haya tenido conocimiento después de efectuada la designación, debiendo el mediador expresarla a las partes en el menor tiempo posible desde que se tuvo noticia de ella. De dicha declaración se dejará constancia en el expediente.

El mediador quedará inhabilitado para prestar servicios profesionales, distintos de la mediación, a alguna de las partes del proceso de mediación dentro del periodo de un año contado desde el término de la misma.

Si el mediador incumple lo dispuesto en los incisos anteriores del presente artículo, se aplicará la sanción dispuesta en el código de ética del centro de mediación o asociación de consumidores correspondiente.

Igualmente, cualquiera de las partes podrá manifestar por escrito y dentro de tercero día desde la declaración señalada en el inciso primero, su oposición al mediador designado en razón de encontrarse éste en alguna de las situaciones previstas en los incisos primero y segundo de este artículo. Esta solicitud será resuelta de plano por el órgano directivo del centro de mediación o asociación de consumidor, dentro de tercero



día. En caso de aceptarse la oposición, el centro de mediación o asociación de consumidores procederá a una nueva designación de mediador y, si no es posible, abstenerse de realizar el proceso de mediación.

Párrafo 4. De las sesiones de mediación

Artículo 56 L.- El reglamento al que alude el artículo 56 I regulará los requisitos mínimos para la organización de las sesiones de mediación.

El reglamento deberá contener, a lo menos, la información mínima que se entregará al inicio del procedimiento, los medios que se habilitarán para las actuaciones por vía remota o videoconferencia y el plazo máximo en que el mediador podrá ejercer su función.

Artículo 56 M.- De los acuerdos logrados entre las partes en un proceso de mediación, se dejará constancia en un acta, que deberá ser firmada por las partes y el mediador, debiendo quedar una copia en poder de cada una de las partes. En caso de que la mediación se verifique vía remota por videoconferencia, el acta podrá ser suscrita mediante firma electrónica simple o avanzada.

Esta acta tendrá para todos los efectos mérito de sentencia firme o ejecutoriada. El incumplimiento de los términos del acuerdo contenido en el acta constituirá una infracción a la presente ley.

Asimismo, la mediación se entenderá terminada sin acuerdo en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Si alguno de los interesados, que ha concurrido a una o más sesiones, manifiesta su voluntad de retirarse de la mediación.

b) Si habiendo asistido uno de los interesados, el otro no concurre a la sesión de mediación, sin justificación. Sin embargo, el compareciente a dicha sesión podrá





solicitar, por una sola vez y en la misma sesión, una nueva citación para la realización de la sesión.

c) Si en cualquier momento de la mediación, el mediador adquiere la convicción de que no se alcanzará un acuerdo.

d) Si ha transcurrido el plazo del procedimiento de mediación indicado en el reglamento, el que en todo caso no podrá ser superior a sesenta días.

En todos estos casos, el mediador emitirá un certificado en que constará el término de la mediación, la causal de término aplicada al caso y la fecha. Dicho certificado hará que se retome el cómputo de los plazos de prescripción, en los términos del artículo 26, y habilitará al consumidor para ejercer los derechos y acciones que le confiere esta ley."."

**12)** Para eliminar los actuales numerales 30 y 31, que han pasado a ser 33 y 34, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes.

**13)** Para reemplazar el literal b) del actual numeral 33, que ha pasado a ser 34, en el siguiente sentido:

"b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:

**i)** Reemplázase, la palabra "funciones" por la expresión "funciones y atribuciones".

**ii)** Agrégase el siguiente literal b), nuevo, readecuando el orden correlativo de los literales siguientes:

"b) Instruir los procedimientos sancionatorios establecidos en el párrafo 3° del Título IV de la presente ley e imponer las sanciones y otras medidas dispuestas en el artículo 50 G-23, cuando se infrinjan las disposiciones establecidas en



la presente ley, en los casos que corresponda.”.

**iii)** Reemplázase, en el literal f), que ha pasado a ser g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.

**iv)** Reemplázase el literal g), que ha pasado a ser h), por el siguiente:

“h) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. 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 atribución del Servicio Nacional del Consumidor de presentar acciones frente a los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, en conformidad con los procedimientos establecidos en el Título IV de la presente ley, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”.

**v)** Agrégase en el actual literal h), que ha pasado a ser i), el siguiente párrafo segundo, nuevo:

“Dichos programas podrán referirse al consumo responsable y los riesgos de celebrar operaciones de consumo fuera del comercio establecido, entre otras materias.

**vi)** Reemplázase el literal n), que ha pasado a ser o), por el siguiente:

“o) Celebrar convenios con otros organismos públicos y entidades privadas, que contribuyan al adecuado y eficiente cumplimiento de sus funciones,



respetando las limitaciones que la ley establece.

En especial, el Servicio celebrará convenios con municipalidades para que éstas reciban e ingresen ante el Servicio los reclamos presentados por consumidores, los cuales se tramitarán de conformidad con el párrafo 2° del Título IV de esta ley.

Con el objeto de verificar la información proporcionada por los consumidores en el marco del procedimiento regulado en el párrafo 2° del Título IV de la presente ley, celebrará convenios con el Registro Civil para acceder a la información contenida en los registros de dicha entidad, resguardando la seguridad y confidencialidad de los datos, conforme a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.”.

**vii)** Agréguese los siguientes literales p) y q), nuevos, readecuando el orden correlativo del literal siguiente:

“p) Recibir reclamos que formulen los consumidores y gestionarlos conforme al procedimiento establecido en el párrafo 2° del Título IV. El Servicio podrá requerir, en uso de las atribuciones conferidas en el inciso quinto de este artículo, los antecedentes que estime necesarios para dar curso a los procedimientos que sean pertinentes de conformidad con el Título IV.”.

“q) Denunciar ante los organismos públicos competentes los hechos que puedan revestir el carácter de delito que tomare conocimiento con ocasión del ejercicio de sus atribuciones, y remitir los antecedentes que disponga sobre la eventual producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores fuera del comercio establecido.”.



**viii)** Intercálase en el inciso décimo, a continuación de la frase "las funciones de fiscalizar,", la expresión "sancionar,".

**ix)** Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente:

"Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los funcionarios de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio no podrán intervenir en funciones de fiscalización, y el Subdirector no podrá participar en la instrucción de procedimientos sancionatorios.".

**x)** Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo:

"Dichos funcionarios tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.".

**xi)** Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

"En aquellas causas judiciales en que sea parte el Servicio Nacional del Consumidor, sus funcionarios tendrán la calidad de ministros de fe solo para el fin de practicar las notificaciones que deban realizar durante el curso del proceso, desde las medidas prejudiciales o la presentación de la demanda, hasta la completa ejecución de la sentencia. El uso de esta facultad deberá informarse al tribunal en la primera actuación del Servicio en el proceso, y de dichas diligencias se deberá levantar acta. La forma de practicar las notificaciones se sujetará a las reglas generales, y los funcionarios que las practiquen serán personalmente responsables por su ejecución fraudulenta o culpablemente errónea, de conformidad a las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado.



contempladas en la ley N° 19.880; en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado."."

**14)** Para incorporar un numeral 37, nuevo, en el siguiente sentido:

"37) Elimínase, en el inciso segundo del artículo 62, el numeral 4."

#### **AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO**

**15)** Para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la frase "Las disposiciones contenidas en los nuevos párrafos 2° y 3°", la expresión "del Título IV y el nuevo Título V".

**16)** Para intercalar, en el inciso segundo, a continuación de la expresión "párrafo 3°", la expresión "del Título IV".

#### **AL ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO**

**17)** Para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la frase "Los procedimientos consagrados en los actuales párrafos 2° y 3°", la expresión "del Título IV".



Dios guarde a V.E.

**GABRIEL BORIC FONT**  
Presidente de la República

**NICOLÁS GRAU VELOSO**  
Ministro de Economía,  
Fomento y Turismo





Ministerio de Hacienda  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 312GG

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

## **Informe Financiero Complementario**

**Indicaciones al Proyecto de Ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.**

**Boletín N°16.271-03**

### **I. Antecedentes**

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

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





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

## II. Efecto de las indicaciones sobre el Presupuesto Fiscal

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

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

| <b>Subtítulo</b>              | <b>Año 1</b>  | <b>Año 2<br/>(y siguientes)</b> |
|-------------------------------|---------------|---------------------------------|
| Gastos en personal            | 30.000        | -                               |
| Bienes y servicios de consumo | 30.000        | -                               |
| <b>Total</b>                  | <b>60.000</b> | <b>-</b>                        |

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

## III. Fuentes de información

- Oficio de S.E. el Presidente de la República, mediante el cual formula indicaciones al Proyecto de Ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.
- Ley de Presupuestos del Sector Público, año 2024.







Ministerio de Hacienda  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 312GG

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

  
JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA  
**Directora de Presupuestos**

Visado Subdirección de Presupuestos:



Visado Subdirección de Racionalización y Función Pública:

