

Informe Financiero
Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de
los Derechos de los Consumidores
Mensaje N° 141-362

I. Antecedentes.

El núcleo del proyecto consiste en procurar una protección de los derechos de los consumidores más moderna, ágil y eficiente. De esta manera, se propone la introducción de modificaciones que tienen por objeto generar los incentivos adecuados a fin de que los conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos en el tráfico económico se resuelvan dentro de plazos razonables. En lo principal, se incluye las siguientes modificaciones a la ley vigente:

Fortalecimiento del SERNAC

El proyecto propone un cambio en el rol que le corresponde al SERNAC, confiriéndole facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas e instrucciones de carácter general que serán obligatorias para los proveedores.

En el ámbito del interés colectivo o difuso de los consumidores, se preserva y perfecciona la facultad del SERNAC de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Por otra parte, con el objeto de dotar de mayor independencia al Director Nacional del SERNAC, se propone una reforma al estatuto que lo rige en materia de nombramiento y remoción.

Finalmente, el Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N°3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N°19.882 y estará sometido al decreto ley N°1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.

Reemplazo de la Competencia de los Juzgados de Policía Local para Resolver los Conflictos en el Ámbito del Interés Individual del Consumidor.

Con el objeto de mejorar la protección del consumidor afectado en sus intereses individuales, el proyecto reemplaza la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver las infracciones e indemnizaciones en materia de conflictos de interés individual. Las denuncias por infracciones serán resueltas por el SERNAC. En tanto que las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia, en particular por los Juzgados de Letras en lo Civil.

Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores

Reconociendo el importante rol que cumplen en el sistema de protección de los derechos de los consumidores, el proyecto propone el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores. Con la finalidad de garantizar la necesaria asistencia jurídica y representación judicial a los consumidores afectados, el proyecto prevé un mecanismo de financiamiento del Estado a través del Fondo Concursable que asignará recursos a las Asociaciones que cumplan con los requisitos establecidos en un Reglamento, así como también, la posibilidad de que ejecuten y celebren actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinen los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.

Como contrapartida a los nuevos derechos, el proyecto introduce la prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, o trabajadores. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos. Asimismo, se contempla la prohibición de celebrar actos o contratos con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores, incluyendo la prestación de servicios o contratos de trabajo.

Finalmente, para fiscalizarlas adecuadamente, se propone una reforma al Decreto Ley N°2757, que Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales, señalándose que aquellas estarán sometidas a reglas especiales sobre financiamiento, contabilidad y transparencia.

Incremento de los Montos Correspondientes a las Multas por Infracción a la Normativa de Protección de los Derechos de los Consumidores.

El proyecto propone incremento de los montos correspondientes a las multas por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, se efectúa un ajuste de los parámetros a partir de los cuales se determina el monto de las multas.

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Para cumplir con las nuevas funciones que emanan de la Ley, se estima un gasto total fiscal para cada año como se indica en la tabla siguiente, el que a partir del cuarto año de aplicación será de \$21.725.659 miles:

Miles de \$ de 2014

Concepto de gasto	1° año aplicación	2° año aplicación	3° año aplicación	4° año y en régimen
Gastos en Personal	-	9.086.137	13.619.849	15.991.134
Bienes y Servicios de Consumo	446.194	2.939.776	3.944.666	4.997.084
- Operación normal	-	2.733.139	3.752.886	4.997.084
- Reclutamiento e Inducción	324.487	30.000	34.400	0
- Desarrollos Informáticos	121.707	176.637	157.380	0
Nuevas oficinas	743.674	1.987.873	1.228.340	0
- Inversiones	91.707	233.420	141.713	0
- Habilitación oficinas y avisos	651.967	1.582.977	931.010	0
- Oficinas municipales	-	171.476	155.617	0
Fondo Concursable Ley 19.995 - Asociaciones de Consumidores	553.080	737.440	737.440	737.440
Total Gasto	1.742.948	14.751.225	19.530.296	21.725.659

Respecto de los mayores gastos en personal, se fortalecerá al servicio con la incorporación de 322 nuevos funcionarios, 87% de los cuales se destinarán a las Direcciones Regionales, gradualmente en un período de 3 años a partir del segundo año de vigencia de la ley.

Asimismo, y dado este importante crecimiento, y la necesidad de mejorar la cobertura territorial, será necesario adecuar y/o reubicar las actuales locaciones del servicio en las Direcciones Regionales, crear 10 nuevas oficinas Provinciales/Comunales, cada una con 4 funcionarios, y establecer convenios de colaboración con las 345 municipalidades del país a objeto de instalar un canal de comunicación y recepción de solicitudes ciudadanas equipadas tecnológicamente.


Finalmente, el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores se duplica en dos años a partir del primer año de aplicación de la ley, a objeto de apoyar las nuevas acciones que le provee la ley.

El mayor gasto fiscal que irroge la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la Ley de Presupuestos del Sector Público.



Sergio Granados Aguilar
Director de Presupuestos

Visación Subdirección de Presupuestos:



DIRECCION DE PRESUPUESTOS
SUB
DIRECTOR
Ministerio de Hacienda

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública:



MINISTERIO DE HACIENDA
SUBDIRECTOR
RACIONALIZACION
Y FUNCION
PUBLICA
Dirección de Presupuestos