



PRESIDENCIA

Oficio N° 60-2011.

INFORME PROYECTO DE LEY 13-2011.

Antecedente: Boletín N° 7094-03.

Santiago, 4 de abril de 2011.

Por Oficio N° 172/SEC/11 de 1 de marzo del presente, el Presidente del H. Senado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, ha requerido de esta Corte informe respecto del proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Impuesto el Tribunal Pleno del proyecto en sesión del día 1 de abril último, presidida por el Ministro señor Nibaldo Segura Peña, en calidad de subrogante, y con la asistencia de los Ministros señores Adalis Oyarzún Miranda, Jaime Rodríguez Espoz, Rubén Ballesteros Cárcamo, Sergio Muñoz Gajardo, Hugo Dolmestch Urra, Patricio Valdés Aldunate, Pedro Pierry Arrau, señoras Gabriela Pérez Paredes y Sonia Araneda Briones, señores Carlos Künsemüller Loebenfelder, Haroldo Brito Cruz, Guillermo Silva Gundelach, señora Rosa Egnem Saldías y señor Roberto Jacob Chocair, acordó informarlo favorablemente, al tenor de la resolución que se transcribe a continuación:

**AL SEÑOR SENADOR  
GUIDO GIRARDI LAVÍN  
PRESIDENTE  
H. SENADO  
VALPARAISO**



“Santiago, uno de abril de dos mil once.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que por Oficio N° 172/SEC/11, proveniente del señor Presidente del Honorable Senado, se ha solicitado informe a esta Corte Suprema en relación al proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Específicamente, se requiere informe respecto del artículo 16 quáter del proyecto antes referido, ello en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 77 de Constitución Política de la República y artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

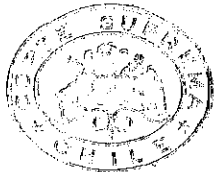
La modificación propuesta incide en la normativa del Párrafo 4° del Título II de la Ley N° 19.496, sobre “Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”, que regula en general las normas de los contratos de adhesión en aras de la protección de los consumidores.

**Segundo:** Que la regulación de los contratos de adhesión que contiene el Párrafo 4° del Título II de la Ley se inicia con el artículo 16, que priva de valor a las cláusulas abusivas que enumera, terminando la descripción con la genérica conceptualización de cláusula abusiva de la letra g) de dicho texto.

Luego, los artículos 16 A y 16 B se refieren a la declaración de nulidad de una o más cláusulas abusivas y/o del contrato en su integridad, y del procedimiento a que se sujeta la acción de nulidad.

En el contexto antes descrito, el proyecto de ley a que se refiere el informe pedido dispone en el N° 1 de su artículo primero: *“Agréganse a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16 quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies.”*

El artículo 16 bis regula el contenido mínimo que deben especificar los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, y otras personas naturales o jurídicas proveedoras de este tipo de



PRESIDENCIA

productos. Entre tales antecedentes, se encuentran el detalle de cargos, comisiones, costos o tarifas cobradas al cliente, causales de término anticipado, duración del contrato, si la institución cuenta o no con sistema de atención de reclamos, y con el servicio de un defensor del cliente, con mención del procedimiento de acceso a los mismos, y si cuenta además con el Sello SERNAC, figura ésta que regula el artículo 55 de la ley, en el texto introducido por el proyecto en examen.

El artículo 16 ter, a su turno, contiene obligaciones de información al consumidor por parte del proveedor de servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento. En esta materia cabe consignar que las normas transitorias del proyecto se refieren a reglamentos que dictará la autoridad en los plazos allí previstos para efectos de precisar el contenido de los contratos de adhesión de que en esos textos se hace mención.

**Tercero:** Que el texto de la norma que se consulta, esto es, el artículo 16 quáter, es el siguiente:

*"El incumplimiento del artículo 16 bis y de los reglamentos dictados para su ejecución, por parte de un proveedor en un contrato de adhesión, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.*

*El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor.*

*Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor."*

**Cuarto:** Que, en primer lugar, en concepto de la Corte Suprema correspondería corregir el error de referencia en cuanto a las normas que se modifican, toda vez que los textos que se agregan a partir del artículo 16 bis, lo son, a continuación del artículo 16 B, y no del artículo 16.



PRESIDENCIA

No obstante que del tenor de la norma materia del informe, concebida para el evento de incurrirse en infracción de la misma, no se aprecia una modificación orgánica ni de procedimiento, surgen las siguientes observaciones:

a) el inciso primero regula la sanción al proveedor para el evento de incumplirse la norma del artículo 16 bis y los reglamentos dictados para su ejecución, disponiendo que no obstante que afecte a uno o más consumidores, tal incumplimiento se sancionará como una sola infracción con multa de hasta 750 UTM. En concordancia con lo dispuesto por los artículo 50 y siguientes de la ley que se modifica, cabe concluir que conoce de estas infracciones el Juzgado de Policía Local competente.

b) en el inciso segundo se concede acción de nulidad al afectado con la infracción del referido artículo 16 bis, la que debe entenderse de competencia del Juzgado de Policía Local si se trata del interés individual del consumidor, o de los Tribunales Civiles si se trata del interés colectivo o difuso, siguiendo el esquema aplicable a la acción de nulidad prevista por los artículos 16 A y 16 B de la Ley N° 19.496.

Además, y frente a la situación de acogerse la nulidad de una o más cláusulas del contrato de adhesión y al mismo tiempo no resultar posible que éste pueda subsistir con las restantes, parece razonable que -a diferencia de lo que ocurre en el evento de nulidad del artículo 16 A-, en este caso el Tribunal esté facultado para ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes al texto de la ley y de los reglamentos de ejecución, en lugar de declarar la nulidad del contrato en su integridad, solución que facilita la determinación de la indemnización que eventualmente haga valer el consumidor afectado.

c) finalmente, el inciso tercero de la norma que se comenta parece innecesario, toda vez que la acción de nulidad de que trata el artículo 16 quáter se hace derivar de haber incumplido precisamente el proveedor los contenidos básicos exigidos para el contrato de adhesión respectivo y, por ende, mal podría invocar el mismo proveedor esa ineficacia del contrato.

Es preciso también hacer presente que las nuevas acciones que surgen de la reforma analizada aumentarán la carga de trabajo de los Juzgados de Policía Local y, en su caso, de los Juzgados de Letras y Civiles, circunstancia ésta que debe ser considerada, por su relevancia, en el proceso formativo de la ley.



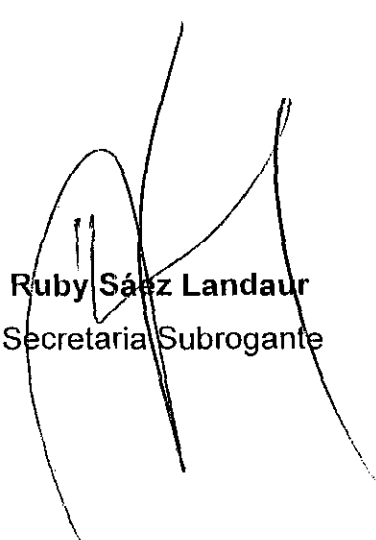
PRESIDENCIA

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se acuerda informar **favorablemente** el aludido proyecto de ley, con las observaciones anotadas precedentemente.

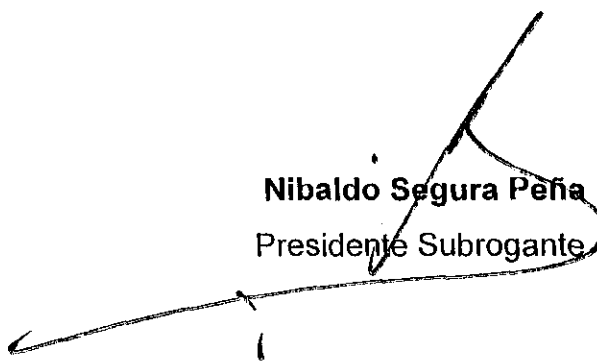
Oficiese.

PL-13-2011."

Saluda atentamente a V.E.



**Ruby Sáez Landaur**  
Secretaria Subrogante



**Nibaldo Segura Peña**  
Presidente Subrogante