



Informe Jurídico

DE LA CONSTRUCCIÓN

Modificaciones a la

Ley sobre Protección

de los Derechos

de los Consumidores

FISCALÍA
Cámara Chilena de la Construcción
Marchant Pereira Nº 10 Piso 3
Providencia Santiago
Teléfono 376 3385 / Fax 376 3392
www.camaraconstruccion.cl

MODIFICACIONES A LA LEY SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

INTRODUCCIÓN

Con fecha 14 de julio de 2004 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 19.955, que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la ley del consumidor.

El fundamento de esta iniciativa, de acuerdo a lo expresado en el Mensaje del Ejecutivo, es ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

La nueva ley introduce una serie de modificaciones que podemos agrupar en las siguientes categorías:

- Ampliación del ámbito de aplicación de la ley del consumidor -contratos de venta de viviendas-.
- Derecho de retracto y otros derechos del consumidor.
- Asociaciones de Consumidores.
- Contratos celebrados por medios electrónicos.
- Aumento de multas por publicidad falsa o engañosa.
- Contratos de adhesión.
- Crédito directo al consumidor.
- Nuevas atribuciones y deberes del Sernac.
- Nueva infracción a la ley del consumidor.
- Procedimiento individual.
- Procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
- Otras disposiciones.

I. AMPLIACIÓN DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

La ley del consumidor, antes de ser modificada por la Ley N° 19.955, se aplicaba a los siguientes actos:

- a. Actos jurídicos que, conforme al Código de Comercio u otras disposiciones legales, tienen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Estos son los llamados “actos mixtos”.
- b. Actos de comercialización de sepulcros o sepulturas.
- c. Actos en los cuales el proveedor se obliga a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, y siempre que estos inmuebles se entreguen amoblados y para fines de descanso o turismo.

Asimismo, la ley del consumidor, antes de la modificación, expresamente señalaba que sus normas no eran aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias no previstas por dichas leyes especiales.

La Ley N° 19.955 extiende el ámbito de aplicación de la ley del consumidor a los contratos de educación; contratos de venta de viviendas; y a los contratos de servicios de salud, pero con algunas limitaciones que expondremos a continuación.

a. Contratos de educación.

La ley del consumidor se hace aplicable a los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria. Sin embargo, cabe precisar que esta aplicación queda limitada sólo a determinadas normas contenidas en la ley del consumidor, y que son las normas sobre equidad en las estipulaciones y cumplimiento de los contratos de adhesión; las normas sobre publicidad y promociones; normas relativas a la infracción por cobrar precios superiores a los anunciados; las multas por infracción a la ley y, especialmente, por publicidad falsa o engañosa; el plazo de prescripción de 6 meses de las acciones por contravenciones a la ley del consumidor y, finalmente, la facultad de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos establecidos en la ley del consumidor.

Se deja expresamente establecido que no se aplicará la ley del consumidor cuando se quiera reclamar por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos.

b. Contratos de servicios de salud.

Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud quedan expresamente sujetos al ámbito de la aplicación de la ley del consumidor.

Con todo, hay una serie de aspectos que quedan excluidos, que son: las prestaciones de salud, las materias relativas a la calidad de dichas prestaciones y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud, la acreditación y certificación de los prestadores, públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, toda otra materia que esté regulada por leyes especiales.

c. Contratos de venta de viviendas.

Quedan sujetos al ámbito de aplicación de la ley del consumidor los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472.

Comentarios.

Atendida la importancia que reviste esta materia para el sector haremos una breve referencia de lo que fue la historia del establecimiento de esta norma, así como explicaremos sus alcances.

Sobre el particular, es necesario hacer presente que esta norma no figuraba en el proyecto enviado por el Ejecutivo al Congreso, sino que fue agregada por la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.

Sin embargo, cabe precisar que, originalmente, la disposición en comento establecía que quedaban sujetas al ámbito de aplicación de la ley del consumidor: “e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras e inmobiliarias.”

Esta disposición, en los términos en que había sido redactada originalmente, importaba desconocer la existencia de la Ley N° 19.472, sobre Calidad de la Construcción, que modificó la Ley General de Urbanismo y Construcciones, y que está vigente desde el 16 de diciembre de 1996. En efecto, como bien sabemos, la denominada ley de la calidad estableció un nuevo sistema de determinación de responsabilidades por los daños y perjuicios provenientes de fallas o defectos de una construcción, sea durante su ejecución o después de terminada, para resguardar, precisamente, los intereses de los compradores de viviendas nuevas, y en donde destaca la figura del propietario primer vendedor en quien recaen todas las responsabilidades, sin perjuicio del derecho que éste tiene de dirigirse en contra de los proyectistas o constructores.

Asimismo, la ley de la calidad dispone que las causas para hacer efectivas las responsabilidades por los daños y perjuicios provenientes de fallas o defectos de construcción se tramitarán conforme con las reglas del procedimiento sumario, siendo competente para conocer de estas causas los Tribunales Ordinarios de Justicia, salvo que las partes opten por someter la controversia a la decisión de un árbitro, que debe ser designado por el juez de letras competente.

Sin embargo, con la nueva letra e) del artículo 2º que se incorporaba en la ley del consumidor, ésta pasaba a primar por sobre la ley de la calidad, produciéndose una superposición de legislaciones. Luego, en el evento que el adquirente de una vivienda, que la hubiera comprado a una empresa constructora o inmobiliaria experimentara daños o perjuicios provenientes de fallas o defectos en la construcción de dicha vivienda, sería competente para conocer de esta causa el juez de policía local y conforme al procedimiento establecido en la Ley N° 18.287, sobre procedimiento de policía local, con las modificaciones que introduce la ley del consumidor.

Frente a este escenario, la Cámara Chilena de la Construcción formuló las observaciones correspondientes en el Congreso, defendiendo la aplicación de la ley de la calidad por sobre la ley de protección de los derechos de los consumidores, por ser la primera de éstas, el cuerpo jurídico especial destinado a resolver los eventuales problemas que pudieren experimentar los compradores de viviendas.

Finalmente, fue modificada la letra e) del artículo 2º, dejando establecido que quedan sujetos al ámbito de aplicación de la ley del consumidor los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19.472.

Si bien es cierto la redacción no es la más feliz, evita los problemas de superposición de legislaciones advertidos por la Cámara Chilena de la Construcción y, además, refuerza la importancia de la ley de la calidad, la que prima por sobre la ley del consumidor.

De esta forma, en el ejemplo señalado anteriormente, en donde el comprador de una vivienda considera que ha experimentado daños o perjuicios por fallas o defectos de construcción de la vivienda, la normativa aplicable será la ley de la calidad y, por consiguiente, deberá accionar ante el juez de letras competente y la causa se tramitará conforme a las normas del procedimiento sumario, quedando el asunto fuera del ámbito de los jueces de policía local, quienes no obstante su idoneidad en sus materias propias, no tienen experiencia en las controversias sobre calidad de la construcción.

Lo importante es dejar en claro que los adquirentes de viviendas compradas a empresas constructoras e inmobiliarias no están ni estaban desamparados en sus derechos; por el contrario, desde fines de diciembre de 1996 cuentan con una regulación especialmente hecha para proteger y resguardar sus derechos, por lo que no comprendemos las razones por las cuales se pretendió dejar este aspecto bajo

la aplicación de las normas de la ley del consumidor, lo que sólo habría generado dualidad de legislaciones, confusión en los consumidores, dilatación de los procesos por cuestiones de competencia, aumento de costos y pérdida de tiempo para quienes justamente se pretendía beneficiar.

Además, consideramos importante dejar señalado que si el conflicto que experimenta el comprador de una vivienda dice relación, no con problemas sobre fallas o defectos en la construcción, sino que con las condiciones ofrecidas en la publicidad, a nuestro juicio, también prima la ley de la calidad sobre la ley del consumidor. Lo anterior, por cuanto la ley de la calidad expresamente señala que las condiciones ofrecidas en la publicidad se entienden formar parte integrante del contrato de compraventa.

En suma, tanto los problemas derivados de fallas o defectos en la construcción como de la publicidad ofrecida están regulados por la ley de la calidad y, por consiguiente, es esta ley la que debe aplicarse y no la ley del consumidor.

En cuanto a los asuntos derivados de contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Serviu, que sí quedarían sujetos al ámbito de aplicación de la ley del consumidor, podemos citar, a modo ejemplar, el que se hubiera indicado en el contrato de compraventa una fecha determinada de entrega y no se hubiere cumplido con ésta, o bien que la vivienda comprada haya quedado sujeta a algún tipo de gravamen, o bien cualquier otro aspecto establecido en el contrato de compraventa, pero que no diga relación con defectos de construcción o con las condiciones ofrecidas en la publicidad, porque estas últimas corresponden a materias reguladas por la ley de la calidad, que prima por sobre la ley del consumidor en estos puntos.

Aplicación supletoria de la ley del consumidor.

Finalmente, en materia del ámbito de aplicación de la ley del consumidor, y como se señaló anteriormente, antes de su modificación, la ley expresamente señalaba que sus normas no eran aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias no previstas por dichas leyes especiales.

Ahora bien, con las modificaciones que introduce la ley N° 19.955 se agregan dos nuevas situaciones de excepción en que se aplican supletoriamente las normas de la ley del consumidor a las actividades referidas anteriormente y, por consiguiente, a la construcción, y que son:

- a. El procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento. Esta materia será abordada más adelante en este informe.

- b. El derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento establecido en la ley del consumidor, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

II. DERECHO DE RETRACTO Y OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La Ley N° 19.955 contempla situaciones en las cuales el consumidor tiene derecho a poner término unilateralmente a los contratos celebrados, lo que se conoce como el derecho de retracto, y que constituye una excepción a la regla que establece que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales (artículo 1545 del Código Civil).

Para ejercer este derecho el consumidor dispondrá de un **plazo de 10 días**, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio.

Los casos en que procede el derecho de retracto del consumidor son los siguientes:

1. Contratos suscritos en reuniones convocadas para ese objeto.

Se trata de aquellos casos en los cuales al consumidor se le exige expresar su aceptación para la compra de bienes o para la contratación de servicios (v.gr. promociones de “tiempo compartido”) dentro del mismo día de la reunión, que ha sido convocada especialmente para tal efecto.

El consumidor podrá desistirse del contrato celebrado, para lo cual deberá enviar una carta certificada al proveedor, dentro del plazo de 10 días referido anteriormente, al domicilio indicado en el contrato (el plazo es para expedir la carta).

2. Contratos celebrados a distancia.

Se establece el derecho del consumidor para poner término unilateralmente a contratos celebrados por medios electrónicos (internet), y a aquellos en que se ha aceptado una oferta realizada en catálogos, avisos u otra forma de comunicación a distancia (v.gr. teléfono).

Sin embargo, si el proveedor ha dispuesto expresamente que no hay derecho de retracto, el consumidor no podrá terminar unilateralmente el contrato. Asimismo, no procede el derecho de retracto si el bien fue deteriorado por el consumidor.

El plazo se cuenta desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios.

El plazo se extenderá a 90 días en total, en el caso que el proveedor no hubiere enviado una confirmación escrita del perfeccionamiento del contrato.

Para que proceda el retracto se exige al consumidor la restitución, en buen estado, de los elementos originales del embalaje (etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección), o bien, su valor previamente informado por el proveedor.

Por su parte, el proveedor está obligado a devolver las cantidades pagadas. Tratándose de servicios se devolverán las sumas correspondientes a los servicios que no se alcanzaron a prestar.

Casos en que se haya otorgado crédito. Si el precio del bien o del servicio fue cubierto por un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto dejará sin efecto dicho crédito.

Si el crédito fue otorgado por un tercero, los costos son de cargo del consumidor. Por consiguiente, debiera entenderse que los costos del crédito los asume el proveedor cuando éste fue quien otorgó el crédito.

3. Contratos con instituciones de educación superior.

Finalmente, el legislador contempla el derecho de retracto en las prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades.

Se faculta al alumno, o a quién efectúe el pago en su representación, para que, dentro del plazo de 10 días, contados desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades del Consejo de Rectores deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Como requisito para que proceda el retracto deberá acreditar estar matriculado en primer año en cualquier otra institución de enseñanza superior.

No obstante lo anterior, resulta evidente que esta disposición, en la práctica, se aplicará en aquellos casos en que el alumno se encuentra en lista de espera en una “universidad tradicional” y que para evitar perder el año se ha matriculado en una universidad privada, de tal manera que si finalmente es aceptado en la universidad tradicional pueda dejar sin efecto el contrato celebrado con la universidad privada sin pagar nada.

4. Otros derechos del consumidor.

La Ley N° 19.955, además del derecho de retracto para ciertos contratos, introduce otros derechos de los consumidores.

a. Reparación.

Si el consumidor opta por la reparación del bien podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, contra el vendedor, el fabricante o el importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

b. Garantía.

La póliza de garantía produce plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Ahora bien, establece la ley, si no hubiere sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien, la póliza de garantía produce plena prueba si se exhibe conjuntamente con la correspondiente factura de venta, o con la boleta, en su caso.

c. Acreditación del acto o contrato para el ejercicio de las acciones.

Antes de la modificación, para el ejercicio de las acciones de reposición o de reparación, el consumidor debía acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva (factura o boleta). La Ley N° 19.955 agrega que, en los casos que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, el acto o contrato podrá ser acreditado por todos los medios de prueba que sean conducentes.

d. Productos de segunda selección.

En aquellos casos en que se vendan productos de segunda selección deberá informarse de esta circunstancia al consumidor previo a que decida la compra.

e. Promociones y Ofertas.

La ley del consumidor exige que en toda promoción u oferta se informe al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

La Ley N° 19.955 agrega que esta exigencia no se entenderá cumplida por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

III. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

La Ley N° 19.955 reformula la normativa correspondiente a las Asociaciones de Consumidores.

Los aspectos más relevantes de estas modificaciones son los siguientes:

1. Regulación.

Dejan de ser aplicables a estas entidades las normas del Código Civil, disponiéndose que en lo no previsto por la ley del consumidor se regirán por las normas del decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo, que regula a las Asociaciones Gremiales.

2. Definición.

Se define la Asociación de Consumidores como “la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

Cabe comentar que es correcto que una asociación de consumidores asuma la defensa de los derechos de sus afiliados, pero no nos parece bien que lo haga en el caso de personas que no pertenecen a ella. Lo anterior queda de manifiesto, como se verá más adelante, por el hecho que las asociaciones de consumidores son legitimados activos para demandar en el procedimiento de protección de los intereses colectivos o difusos, sin necesidad de acreditar la representación de los consumidores en cuyo interés actúan.

3. Nuevas funciones.

Se agregan las siguientes nuevas funciones:

- a. Representar tanto el interés individual como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.
- b. Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, según las leyes y reglamentos que los regulen.
- c. Desarrollar actividades lucrativas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que le son propias. Les está prohibido desarrollar otro tipo de actividades lucrativas.

Con todo, sería conveniente que se generen mecanismos de control y fiscalización, que garanticen la adecuada asignación de los recursos que estas asociaciones obtengan, de manera de evitar enriquecimientos y, en general, actos de corrupción.

4. Disolución.

Además de las causales contempladas en el DL 2757, sobre Asociaciones Gremiales (acuerdo de la mayoría de sus miembros, cancelación de la personalidad jurídica por el Ministerio de Economía) procederá la disolución de las asociaciones de consumidores en los siguientes casos:

- a. Por sentencia judicial o disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.
- b. Si el juez, dentro del plazo de 3 años, ha declarado temerarias, esto es, sin fundamento plausible, dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación, siempre que sea a petición de parte, y en casos graves y calificados.

5. Responsabilidad de los directores de una asociación disuelta.

Los directores de una asociación de consumidores disuelta por sentencia judicial quedan inhabilitados para formar parte, en la misma calidad, de otras asociaciones de consumidores, durante el periodo de dos años.

Asimismo, los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin acuerdo previo de la asamblea.

6. Fondo Concursable.

La Ley N° 19.955 crea un Fondo Concursable para financiar iniciativas de las asociaciones de consumidores, excluyéndose el ejercicio de acciones y la representación judicial.

El Fondo estará compuesto por los aportes contemplados en el presupuesto del Sernac y por donaciones que efectúen organizaciones sin fines de lucro, nacionales o extranjeras.

7. Disposición transitoria.

Las asociaciones existentes a la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 19.955 serán consideradas asociaciones de consumidores y en cualquier tiempo podrán adecuarse al nuevo régimen jurídico. Los directorios de estas organizaciones están facultados para proceder a esta adecuación.

IV. CONTRATOS CELEBRADOS

POR MEDIOS ELECTRÓNICOS Y “SPAM”

1. Formación del Consentimiento.

Se incorpora en la ley del consumidor una disposición, bastante curiosa, que establece que en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos (Internet) el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Esta misma exigencia se hace extensiva a todos aquellos contratos en que se acepte una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia.

Llama la atención la marcada subjetividad que impera en esta norma, cuyo mal uso podría traducirse en que el consumidor, expresando que no tuvo claro conocimiento de las condiciones generales del contrato, no cumpla con las obligaciones que éste le impone.

Además, en estos contratos celebrados a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos a seguir para su celebración e informar, si corresponde, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor.

2. Visita del Sitio de Internet.

Se complementa la norma anteriormente señalada estableciéndose que la sola visita del sitio de Internet en que se ofrece el acceso a determinados servicios no impone obligación alguna al consumidor, salvo que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

3. Obligación de enviar confirmación escrita.

Finalmente, se agrega una disposición que obliga al proveedor, una vez perfeccionado el contrato, a enviar una confirmación por escrito y copia del contrato. Es del caso recordar que si el proveedor no cumple con esta obligación aumenta el plazo para ejercer el derecho de retracto de 10 a 90 días. Sin perjuicio de lo anterior, como se señaló anteriormente, no procede el derecho de retracto si el proveedor lo negó expresamente.

4. Regulación de los “spam”.

En las promociones y publicidad que se envíen por correo electrónico, conocidas como “spam”, deberá indicarse la identidad del remitente y una dirección a la cual el destinatario pueda solicitar la suspensión

del envío, con lo cual quedará prohibido que se le envíe un nuevo “spam”. Ahora bien, cabe preguntarse qué pasa si el remitente, después que se le ha indicado que no quiere más publicidad, cambia su dirección.

Asimismo, tratándose de comunicaciones publicitarias enviadas por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos deberán indicar una forma expedita para que los destinatarios puedan solicitar la suspensión de dichas comunicaciones.

V. MULTAS POR PUBLICIDAD FALSA O ENGAÑOSA

Se aumenta el monto de las multas que pueden imponerse a los proveedores por **publicidad falsa o engañosa**, estableciéndose para el infractor una multa de hasta 750 UTM (un poco más de 22 millones de pesos).

La multa podrá elevarse a 1.000 UTM (casi 30 millones de pesos) en el caso que la publicidad falsa o engañosa incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

Finalmente, para la aplicación de las multas establecidas en la ley del consumidor se establece que el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica.

VI. CONTRATOS DE ADHESIÓN

Los contratos de adhesión son aquellos cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes. La otra se limita a aceptarlas en bloque, adhiriendo a ellas.¹

Atendido lo anterior, la ley del consumidor dedica un párrafo especial (Párrafo 4º del Título II) a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, estableciendo una serie de situaciones en las cuales las cláusulas o estipulaciones de los contratos de adhesión no producen efecto alguno, por estimar el legislador que se trata de cláusulas abusivas para el consumidor.

1. Estipulaciones en contra de la buena fe.

La Ley N° 19.955 incorpora dentro del listado de cláusulas o estipulaciones que no producen efecto alguno en los contratos de adhesión, aquellas **estipulaciones que vayan en contra de las exigencias de la buena fe** y que, atendiendo a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para lo anterior, establece la ley, se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.

¹ Definición de contratos de adhesión del jurista Jorge López Santa María, en su libro “Los Contratos, Parte General”.

Llama la atención lo vaga de esta norma, cuya aplicación podría generar conflictos a futuro.

2. Presunción de buena fe.

Se presume que las cláusulas del contrato de adhesión se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, como sería el caso, por ejemplo, de una superintendencia.

3. Árbitro.

Si en el contrato de adhesión se ha designado un árbitro para la resolución de los conflictos será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor que tiene derecho a recusarlo, sin necesidad de expresión de causa y solicitar a la justicia que designe otro. Además, se establece el derecho que tiene el consumidor, no obstante la designación del árbitro en el contrato, de llevar la causa ante el tribunal competente.

4. Nulidad de estipulaciones.

En caso de nulidad de una o varias cláusulas de un contrato de adhesión (cláusulas abusivas) se establece que el contrato subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo íntegramente el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

5. Tamaño de la letra.

La ley del consumidor, antes de ser modificada, establecía que los contratos de adhesión, relativos a las actividades regidas por esta ley, debían estar escritos de modo legible y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico.

La Ley N° 19.955, por su parte, agrega como nueva exigencia en estos contratos que el tamaño de la letra no puede ser inferior a 2,5 milímetros. Con todo, esta nueva exigencia sólo entrará a regir un año después de la fecha de publicación de esta ley, esto es, el día 14 de julio de 2005.

VII. CRÉDITO DIRECTO AL CONSUMIDOR

La ley del consumidor señala la información que el proveedor debe proporcionar en aquellas operaciones de consumo en que concede crédito directo al consumidor. La Ley N° 19.955 incorpora nuevas exigencias en las disposiciones que regulan esta materia.

1. Tamaño del precio al contado.

Se exige que el tamaño del precio al contado del bien o servicio de que se trata debe ser igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas.

2. Tasa de Interés.

Será obligatorio dejar registrado en la boleta o en el comprobante de cada transacción, la tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio.

3. Nuevos importes que deben informarse.

El proveedor, al otorgar un crédito al consumidor, deberá informarle los siguientes aspectos relacionados con dicho crédito:

- a.** Los impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
- b.** Gastos notariales.
- c.** Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.
- d.** Seguros expresamente aceptados por el consumidor.
- e.** Cualquier otro importe permitido por la ley.
- f.** El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, monto que debe corresponder a la suma de cuotas a pagar.
- g.** La tasa de interés moratorio; sistema de cálculo de gastos de la cobranza extrajudicial; honorarios; modalidades y procedimientos de cobranza.

4. Entrada en vigencia de estas nuevas disposiciones.

La Ley N° 19.955 establece que estas nuevas disposiciones en materia de operaciones de consumo en que se otorga crédito directo al consumidor entrarán en vigencia 90 días después de la fecha de publicación de la Ley N° 19.955.

VIII. NUEVAS ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) fue creado por la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, bajo la forma de un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, y dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Al Sernac le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley del consumidor y demás normas que digan relación con el consumidor, además de difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

A continuación, nos referiremos a las nuevas funciones y atribuciones que la Ley N° 19.955 otorga al Sernac.

1. Promover acuerdos extrajudiciales.

Se agrega a las funciones del Sernac, recibir los reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos, y contactar al proveedor respectivo para que proponga las alternativas de solución. Al Sernac le corresponderá actuar como mediador, promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes.

El documento en que conste el acuerdo tendrá el carácter de una transacción² extrajudicial (hubiera bastado con decir transacción, ya que ésta siempre es extrajudicial) que extingue la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad convencional del proveedor.

Llama la atención que en el Mensaje del Ejecutivo se habla de incentivar el funcionamiento de **órganos de naturaleza arbitral** como mecanismo de solución de conflictos, en circunstancias que la Ley N° 19.955 no contempla ninguna disposición en esta materia.

2. Denunciar incumplimientos y hacerse parte.

Como se señaló anteriormente, al Sernac también le corresponde velar por el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias que digan relación con la protección de los derechos del consumidor. Luego, se agrega que esta facultad incluye la atribución del Sernac de **denunciar** los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, así como **hacerse parte** en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, pero **deberá hacerlo conforme a los procedimientos establecidos en las normas generales o los que se señalen en las leyes especiales.**

² La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.

Situación de contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.

Conforme a las nuevas atribuciones del Sernac, éste queda habilitado para formular denuncias y hacerse parte en las causas en que se vean afectados los intereses de los compradores de viviendas, pero si se trata de una materia regulada por la Ley de la Calidad (fallas o defectos de construcción, condiciones ofrecidas en la publicidad) deberá hacerlo conforme al procedimiento sumario, ya que éste es el procedimiento que establece esta ley, siendo competentes para conocer de estas causas los Tribunales Ordinarios de Justicia y con un plazo de prescripción de la acción de 5 años contados desde la recepción definitiva. Además, el Sernac sólo podrá actuar cuando se trate de viviendas económicas (DFL N° 2, de 1959).

3. Legitimado activo para iniciar juicios colectivos.

Como se verá más adelante, el Sernac es uno de los legitimados activos que la ley del consumidor establece para presentar la demanda en los juicios de protección de los intereses colectivos o difusos. Asimismo, podrá hacerse parte en las causas que no hubiere iniciado.

4. Información básica comercial.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial³ de los bienes y servicios que ofrezcan al público.

Se aplicará una multa de hasta 200 UTM (casi 6 millones de pesos), en caso que el proveedor se niegue a remitir los antecedentes o los retarde en forma injustificada,

Se entiende que el retardo es injustificado cuando supera los 5 días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a 30 días corridos.

5. Respeto del DL N° 211, sobre defensa de la libre competencia.

Dentro de las funciones que, especialmente, le corresponden al Sernac, está la de "Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado." Por su parte, la Ley N° 19.955, para una adecuada aplicación de esta función, agrega que en el ejercicio de esta facultad no se podrá atentar contra las normas establecidas en el DL N° 211, de 1973, sobre defensa de la libre competencia.

³ En la venta de bienes y prestación de servicios se entiende por información comercial básica, además de lo dispuesto en otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor (artículo 1° N° 3 de la ley del consumidor).

6. Registro de sentencias.

El Sernac deberá llevar un Registro de las sentencias dictadas por los jueces de policía local y de letras, sobre materias propias de la ley del consumidor. Un Reglamento determinará la forma en que se llevará este Registro de sentencias.

IX. NUEVA INFRACCIÓN A LA LEY DEL CONSUMIDOR

La ley del consumidor establece una serie de situaciones en las que, mediante mensajes publicitarios, se induce a error o engaño al consumidor, con respecto a los componentes del producto; la idoneidad del bien o servicio o sus características relevantes; el precio del bien o tarifa del servicio; las condiciones de la garantía; su condición de no producir daño al medio ambiente, y que, por cierto, constituyen una infracción a sus disposiciones.

La Ley N° 19.995 introduce una nueva infracción a la ley del consumidor, y que corresponde a los mensajes publicitarios que producen confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

X. PROCEDIMIENTO INDIVIDUAL

Como se señaló al comienzo de este informe, la Ley N° 19.955 introduce en nuestro ordenamiento jurídico el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, que será comentado más adelante. Como consecuencia de lo anterior, podemos distinguir en la ley del consumidor dos tipos de juicios: los individuales y los colectivos,⁴ siendo de **interés individual aquellas acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado**. A su vez, los juicios individuales podrán ser de única o doble instancia, atendiendo para ello a la cuantía.

1. Procedimiento.

El procedimiento podrá iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda, y se tramitará conforme a las normas establecidas en la ley del consumidor. En lo no previsto se aplicarán las disposiciones de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento de policía local y, en subsidio, las normas del Código de Procedimiento Civil.

La denuncia, demanda o querrela deberá presentarse por escrito. Las partes pueden comparecer personalmente y no requieren patrocinio de abogado. Lo anterior no procede en los juicios de defensa de los intereses colectivos o difusos.

⁴ La Ley N° 19.995 prescribe que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho.

2. Juez competente.

Por regla general, el conocimiento de las acciones que emanan de la ley del consumidor corresponde a los jueces de policía local, a menos que se trate del procedimiento de defensa de los intereses colectivos o difusos, en donde son los tribunales ordinarios de justicia a los que compete su conocimiento, como veremos más adelante.

En cuanto al tribunal competente, será aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor (consumidor). Lo anterior no es nuevo, pero se agrega que en caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado anteriormente, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

3. Proveedor persona jurídica.

Si el demandado es una persona jurídica, la demanda debe notificarse a su representante legal, o bien, al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Para cumplir con lo anterior se exige exhibir en un lugar visible la individualización completa de quien cumple la función de jefe de local.

Asimismo, se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor.

4. Demanda temeraria.

Si la denuncia, querrela o demanda carece de fundamento plausible, el juez a petición de parte podrá declararla como temeraria. En tal evento, los responsables serán sancionados con multa de hasta 50 UTM (casi 1 millón y medio de pesos). Sin embargo, tratándose de los juicios de defensa de los intereses colectivos o difusos, la multa podrá ser de hasta 200 UTM (casi 6 millones de pesos).

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

5. Procedimiento de única instancia.

Como se indicó anteriormente, los juicios individuales pueden ser de única o de doble instancia. Para lo anterior, la Ley N° 19.955 atiende al monto de la cuantía. De este modo, aquellas causas cuya cuantía no exceda de 10 UTM (casi 300.000 pesos) se tramitarán en procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

XI. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS

Uno de los aspectos más relevantes, y a la vez más polémicos, que introduce en la ley del consumidor la Ley N° 19.955, es la protección de los intereses colectivos o difusos o “class actions”, como se las conoce en el Derecho Anglosajón.

Las “Class Actions” encuentran su fundamento en aquellos casos en que varias personas, a la vez, se ven afectadas por un mismo daño patrimonial, pero que, por su escaso valor, a ninguna de ellas le conviene reclamar individualmente. En cambio, por la vía de un juicio colectivo, sí se justifica accionar para obtener que se repare el daño causado.

Sin embargo, y como ha ocurrido en Estados Unidos, esta institución presenta el peligro de que surja una verdadera “industria del litigio”. Es por ello que esperamos que exista un ejercicio responsable de estas acciones.

A continuación, explicaremos los aspectos más importantes del nuevo procedimiento sobre protección de los intereses colectivos o difusos que crea la Ley N° 19.955.

1. Concepto.

- a. **Acciones de interés colectivo:** son aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.
- b. **Acciones de interés difuso:** son aquellas que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Cabe destacar que para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedieren en estos juicios, la ley del consumidor expresamente exige acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

2. Procedimiento aplicable y Tribunal competente.

El procedimiento especial de protección de los intereses colectivos o difusos se sujeta a las normas del **procedimiento sumario**, contemplado en el Código de Procedimiento Civil, con las particularidades contenidas en la ley del consumidor, a que haremos mención más adelante.

Son competentes para conocer de estas acciones los **Tribunales Ordinarios de Justicia**, y no los Jueces de Policía Local como lo establecía el proyecto original.

3. Legitimados activos para iniciar el procedimiento.

La demanda sólo puede ser presentada por:

- a. El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).
- b. Una Asociación de Consumidores que tenga, a lo menos, 6 meses de existencia. Además, debe contar con la autorización de su Asamblea para hacerlo.
- c. Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

En los dos primeros casos no se exige acreditar representación de los consumidores en cuyo interés se actúa.

Mientras esté pendiente el procedimiento, el demandante que sea parte en éste no podrá deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

Además de los requisitos de toda demanda se exige señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación.

En cuanto a la indemnización, ésta **sólo alcanza al daño patrimonial** y, en ningún caso, podrá extenderse al daño moral. Esta disposición es muy importante para evitar que este procedimiento se utilice sólo con el fin de extorsionar a las empresas. En efecto, sólo se podrá exigir indemnización por daños materiales que efectivamente se hubieren producido y que, además, sean acreditados.

4. Admisibilidad de la acción.

La ley del consumidor establece un **trámite de admisibilidad** de la acción deducida, para determinar si dicha acción tiene o no base legal, labor que corresponde efectuar al propio Tribunal ante el cual se ha presentado la demanda.

Para ello, el Tribunal deberá verificar que concurren los siguientes elementos:

- a. La acción ha sido deducida por un legitimado activo, esto es, por el Sernac, una Asociación de Consumidores o por un grupo de, a lo menos, 50 consumidores.
- b. La conducta afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- c. Se precisan los hechos que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores, y los derechos afectados.
- d. Existe un número potencial de afectados que justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de aplicar el procedimiento de protección de los intereses colectivos o difusos.

Este último requisito de admisibilidad, a nuestro juicio, será fundamental para evitar una “industria del litigio”.

Por su parte, el demandado dispone de un plazo de 10 días para señalar lo que estime adecuado en relación con la admisibilidad de la acción.

Finalmente, la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad es apelable en ambos efectos.⁵

En el caso que sea declarada inadmisibile, la acción sólo podrá ejercerse individualmente y ante el tribunal que corresponda. Con todo, si posteriormente aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

5. Publicación de avisos.

El demandante deberá publicar, al menos, dos avisos en un medio de circulación nacional, para informar a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte en el juicio, si lo estiman procedente.

Cabe observar que esta publicación de avisos podría producir un efecto nefasto para la empresa, cual es que se vea desacreditado su principal intangible como es la marca.

Efectos de la publicación:

- a. Ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, salvo que haga reserva de acciones.
- b. Cualquier consumidor, dentro del plazo de 30 días desde la publicación, podrá hacer reserva de acciones, caso en el cual no le serán oponibles los resultados del juicio.
- c. Los juicios pendientes contra el mismo proveedor y que se funden en los mismos hechos deberán acumularse.

⁵ El recurso de apelación comprende dos efectos. El primero, es el efecto devolutivo, en cuya virtud se otorga competencia al tribunal superior jerárquico para conocer y fallar el recurso de apelación deducido, y es un efecto de la esencia de este recurso. El segundo, es el efecto suspensivo, en virtud del cual se suspende la competencia del tribunal inferior para seguir conociendo de la causa.

6. Regulación de los honorarios de abogados.

Dentro de las disposiciones tendientes a evitar una excesiva judicialización, se encuentra aquella que establece que será el juez el que regulará prudencialmente los honorarios del abogado de los demandantes.

7. Conciliación, avenimiento y transacción.

Se establece que el juez podrá llamar a conciliación cuantas veces lo estime necesario. Asimismo, el demandado podrá realizar ofertas públicas de avenimiento.

8. Efecto “erga omnes” (para todos) de la sentencia que acoge la demanda.

En este punto, previamente es importante destacar que, de acuerdo al artículo 3º del Código Civil, las sentencias judiciales sólo tienen fuerza obligatoria para los casos en que se dictan, por consiguiente, sus efectos son válidos sólo para las partes en juicio. Lo anterior, se conoce con el nombre del “efecto relativo de las sentencias”.

Sin embargo, la ley del consumidor innova en esta materia, estableciendo que la sentencia que acoja la demanda producirá efecto “erga omnes”, vale decir, es aplicable a todos. Por consiguiente, todos aquellos consumidores que hayan sido perjudicados por los mismos hechos podrán reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan. El plazo de que disponen para hacer valer sus derechos es de 90 días corridos, contados desde el último aviso. Dentro de este mismo plazo los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil en un juicio distinto.

Por su parte, el demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones.

Si el monto global de la indemnización pudiere traer consigo un detrimento patrimonial significativo en el demandado (insolvencia), el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago. También el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

En el caso que la **demanda sea rechazada** se podrá interponer una nueva acción, ante el mismo tribunal y dentro del plazo de prescripción (6 meses contados desde que se cometió la infracción), por parte de cualquier legitimado activo, pero necesariamente deberá fundarse en nuevas circunstancias, lo que deberá ser declarado por el tribunal.

Sobre este último punto, llama la atención que el efecto “erga omnes” de la sentencia sólo es aplicable cuando se acoge la demanda, y no cuando es rechazada, lo que constituye una discriminación negativa para los proveedores.

9. Demanda temeraria.

En el caso que la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria y los responsables serán sancionados con multa de hasta 200 UTM (casi 6 millones de pesos), pudiendo el juez, además, sancionar al abogado con alguna medida disciplinaria.

Es del caso recordar que si dentro del plazo de 3 años el juez ha declarado temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá solicitarse la disolución de ésta. Asimismo, los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin acuerdo previo de la asamblea.

Las sanciones que establece la ley del consumidor para los casos de demandas temerarias es otro elemento que debiera contribuir a evitar la “industria del litigio”.

XII. OTRAS DISPOSICIONES

1. Concepto de consumidores.

Se mantuvo la definición de consumidores original: “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.”

La única innovación en esta materia es que se asimila el concepto de usuario al de consumidores.

2. Concepto de proveedores.

Se explicita en la ley que no se consideran proveedores las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente (v.gr. abogados, médicos, etc.).

3. Silencio no constituye aceptación.

Se establece expresamente que en los actos de consumo el silencio no constituye aceptación.

4. Proveedores que reciben bienes en consignación.

Se exige a los proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluyendo los estados financieros cuando corresponda.

5. Información comercial básica.

En la venta de bienes y prestación de servicios, además de lo dispuesto en otras normas legales o reglamentarias, se considerará información comercial básica la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor. Se exceptúan los bienes ofrecidos a granel.

Además, la información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

Tratándose de bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatorio entregar al consumidor conjuntamente los instructivos de uso.

6. Condiciones objetivas de publicidad.

Se señala expresamente que las condiciones objetivas contenidas en la publicidad se entienden incorporadas en el contrato.



TABLA DE CÁLCULO DEL
 IMPUESTO ÚNICO DE SEGUNDA CATEGORÍA Y
 GLOBAL COMPLEMENTARIO DE AGOSTO DE 2004

Período	Monto de Renta Imponible		Factor	UTM \$ 30.007	
	Desde	Hasta		Cantidad a Rebajar Incluido 10% UTM	Tasa de Impuesto Efectiva Máxima por cada Tramo
M	- 0 -	405.094,50	0,00	0,00	Exento
E	405.094,51	900.210,00	0,05	20.254,73	3 %
N	900.210,01	1.500.350,00	0,10	65.265,23	6 %
S	1.500.350,01	2.100.490,00	0,15	140.282,73	8 %
U	2.100.490,01	2.700.630,00	0,25	350.331,73	12 %
A	2.700.630,01	3.600.840,00	0,32	539.375,83	17 %
L	3.600.840,01	4.501.050,00	0,37	719.417,83	21 %
	4.501.050,01	Y MAS	0,40	854.449,33	Más de 21 %

	MENSUAL	QUINCENAL	SEMANAL	DIARIO
LÍMITE EXENTO	\$ 405.094,50	\$ 202.547,25	\$ 94.522,01	\$ 13.503,11

El INFORME JURÍDICO DE LA CONSTRUCCIÓN es una publicación de la Fiscalía de la Cámara Chilena de la Construcción A.G. que busca desarrollar temas vinculados directa o indirectamente al sector con el propósito de contribuir al debate sobre el crecimiento y desarrollo del país. Se autoriza su reproducción total o parcial siempre que se cite expresamente la fuente.

Descriptores: Ley del Consumidor, Ley de la Calidad, Contratos de Venta de Viviendas, Intereses Colectivos o Difusos.

Asesor Jurídico: Augusto Bruna Vargas

Abogado Informante: René Lardinois Medina.



FISCALÍA

Cámara Chilena de la Construcción

Marchant Pereira Nº 10 Piso 3

Providencia Santiago

Teléfono 376 3385 / Fax 376 3392

www.camaraconstruccion.cl