

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 42.873

Viernes 5 de Febrero de 2021

Página 1 de 7

### Normas Generales

CVE 1891200

#### MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

#### APRUEBA REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

Núm. 56.- Santiago, 6 de mayo de 2019.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República; en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en la ley N° 21.081, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, con fecha 13 de septiembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.081, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e Incorpora, entre otros, los artículos 54 H a 54 S, en relación al Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.
2. Que, dicha reforma, a casi dos décadas de la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, viene a fortalecer las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de fomentar mercados más transparentes y confiables, con consumidores exigentes, informados y que demandan el cumplimiento de sus derechos.
3. Que, en este sentido, el legislador otorga al Servicio Nacional del Consumidor la facultad de iniciar un procedimiento de carácter administrativo para la protección del interés colectivo o difuso, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente en beneficio de los consumidores.
4. Que, con este objeto, la ley regula la procedencia y plazo de duración del procedimiento, así como la forma en que los consumidores afectados o las Asociaciones de Consumidores puedan informarse de éstos y efectuar observaciones y sugerir ajustes en las soluciones propuestas, y sus efectos en el caso en que se arribe a un acuerdo que solucione el conflicto.
5. Que, el artículo 54 S de la ley N° 19.496, faculta al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para dictar un reglamento que establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Decreto:

**Artículo único:** Apruébese el siguiente Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o difuso de los consumidores.

CVE 1891200

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

## TÍTULO I Normas Generales

### **Artículo 1.-** Objeto y principios básicos.

El presente reglamento tiene por objeto regular el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, contemplado en el Párrafo 4° del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 54 S de la ley N° 19.496.

Los principios básicos que regulan este procedimiento son los siguientes:

1. Indemnidad del consumidor: La solución alcanzada en el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de conformidad a lo señalado en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, contemplará la reparación y/o indemnización a beneficio de los consumidores, lo que se determinará conforme a las circunstancias del caso.

2. Economía procesal: El Servicio Nacional del Consumidor debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, encaminada a obtener el máximo resultado, mediante una solución expedita, evitando trámites dilatorios.

3. Publicidad: El procedimiento se realizará de manera que permita y promueva a las partes el conocimiento de los contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él, sin perjuicio de la facultad de solicitar la devolución de los documentos presentados, una vez terminado el procedimiento. En particular, el Servicio, conforme a lo señalado en el artículo 54 L de la ley N° 19.496, publicará en su página web la manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento, el estado del mismo y la solución ofrecida por el proveedor. Lo anterior, es sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley N° 19.496, especialmente aquellos antecedentes respecto de los cuales el Servicio haya decretado reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la mencionada ley; en la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública; y, en las demás disposiciones legales que correspondan.

4. Integridad: El procedimiento propenderá a su eficacia, estimulando la cooperación entre las partes en la entrega de datos e informes, para que la solución alcanzada sea expedita, completa y transparente, conforme las circunstancias de cada caso.

5. Debido proceso: El procedimiento garantizará a las partes el ejercicio de los derechos o facultades establecidas por la ley, asegurando su participación y la formulación de observaciones y sugerencias en todas las oportunidades establecidas en el procedimiento voluntario que este reglamento regula, así como la actuación del Servicio dentro de los términos de las atribuciones legales consagradas en el ordenamiento jurídico y velando por la fundamentación de los actos y resoluciones dictadas al efecto.

### **Artículo 2.-** Definiciones.

Para los efectos previstos en este reglamento, se entenderá por:

1. Participantes: son aquellos que intervienen directamente en el procedimiento, entendiéndose por tales el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, también "el Servicio"), el proveedor y la Asociación de Consumidores, en su caso, siempre que esta última no manifieste su decisión de no participar del procedimiento en la denuncia fundada que interponga.

2. Negociación avanzada: la circunstancia de haberse celebrado una o más audiencias entre los participantes, en cuyas actas conste la participación de un representante del proveedor con facultad para transigir, así como la entrega de antecedentes para los fines del procedimiento y la presentación de una propuesta de solución por parte del proveedor.

3. Denuncia fundada de una Asociación de Consumidores: se considerará como tal aquella que, al menos, contenga los siguientes elementos:

a) Individualización de la Asociación de Consumidores, con certificado de vigencia, directorio vigente emitido por la unidad de asociaciones gremiales y de consumidores del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto con la documentación respectiva que acredite la representación invocada y la autorización de su directorio.

b) Individualización del proveedor, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda; y, domicilio.

c) Los antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados, en caso que corresponda.

d) Antecedentes de hecho que describan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Además, la descripción del eventual daño causado.

e) La identificación de las normas que han sido potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación.

La Asociación de Consumidores podrá acompañar junto a su denuncia información acerca de juicios pendientes sobre la misma materia que afecten al proveedor, como también reclamos, resultados de mediaciones individuales, resoluciones sancionatorias, sentencias judiciales, entre otros antecedentes relevantes que versen sobre la misma materia de la denuncia y que sirvan para fundamentarla.

En caso de que la denuncia no cumpla con los requisitos señalados en el numeral tres del inciso primero de este artículo, el Servicio dictará una resolución otorgando un plazo de tres días desde la notificación del requerimiento para que la Asociación de Consumidores pueda subsanar los defectos que adolezca la denuncia. En caso de no hacerlo, se tendrá por no presentada.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos proporcionados en la denuncia podrán ser considerados por el Servicio para el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 58 de la ley N° 19.496.

#### **Artículo 3.-** Normativa supletoria.

En lo no previsto por el procedimiento establecido en el presente reglamento, y en todo lo que no sea contrario a los fines de este procedimiento, se estará a lo dispuesto en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

#### **Artículo 4.-** Plazos.

Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquel en que se notifique o publique el acto de que se trate, salvo disposición legal expresa en contrario.

Si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

#### **Artículo 5.-** Sistema de tramitación electrónica.

El procedimiento a que se refiere el presente reglamento se sustanciará de manera electrónica, y constará en un expediente digital, en el que se agregarán todos los documentos que lo conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso, respectivamente.

El Servicio Nacional del Consumidor dispondrá de un sistema, al que se podrá acceder a través de su sitio web, en el que se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y en donde se pondrán en conocimiento todas las actuaciones de carácter público. Los requerimientos tecnológicos para interactuar con el sistema serán establecidos por el Servicio mediante resolución.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos excepcionales, cuando las circunstancias así lo requieran o se trate de un proveedor o Asociación de Consumidores que carece de los medios tecnológicos necesarios, las presentaciones podrán hacerse materialmente y en soporte papel por conducto del funcionario respectivo o por la vía especialmente habilitada para tal efecto. Las presentaciones hechas en formato papel serán digitalizadas e ingresadas inmediatamente al expediente digital.

Lo establecido en el inciso anterior también será aplicable para aquellos consumidores potencialmente afectados y que desearan efectuar observaciones que consideren pertinentes durante la tramitación del procedimiento voluntario a que se refiere el presente reglamento y hasta antes del término del procedimiento, como también para sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, en conformidad a los artículos 13, 14 y 15 del presente reglamento.

#### **Artículo 6.-** Plazo de duración del procedimiento.

El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga por la existencia de una Negociación

Avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas. Este plazo no podrá ser extendido cuando la necesidad de la prórroga se explique por un comportamiento negligente del proveedor involucrado en la negociación.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término.

Los plazos señalados en este artículo y en el artículo 54 J de la ley N° 19.496, no comprenderán la tramitación que ha de realizarse ante los tribunales ordinarios de justicia para que el acuerdo alcanzado tenga efecto erga omnes, en los términos del artículo 54 Q de la referida ley.

#### **Artículo 7.-** Inicio del procedimiento.

El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que podrá ser dictada de oficio, por solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas. Mediante dicho acto, se informará, además, al proveedor y a la Asociación de Consumidores, en su caso, sobre el carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

En la resolución que dé inicio al procedimiento, el Servicio Nacional del Consumidor, además de lo indicado en el artículo 54 H de la ley N° 19.496, requerirá al proveedor información acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos, y lo instará a la entrega de una propuesta de solución que contenga, cuando corresponda, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, respectivas, por cada uno de los consumidores afectados, sobre el cual el Servicio pueda pronunciarse. Esta resolución deberá publicarse en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, sin perjuicio de otras medidas de difusión que dentro del marco normativo resulten aplicables.

El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello, de conformidad a ley N° 19.496, podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la ley N° 19.496 durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la última notificación de la resolución de término a las partes.

#### **Artículo 8.-** Participación de las Asociaciones de Consumidores.

La resolución que dé inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada presentada por una Asociación de Consumidores, ordenará su participación en el procedimiento, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia.

#### **Artículo 9.-** Notificaciones.

La primera notificación al proveedor involucrado y a la Asociación de Consumidores que haya presentado la denuncia, se efectuará por carta certificada enviada al domicilio que las partes hayan designado en su presentación o aquel que sea de conocimiento del Servicio respecto de los proveedores, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos.

Por razones de eficiencia, las restantes notificaciones que ordene practicar el presente reglamento o aquellas que deban realizarse durante la tramitación del procedimiento, podrán efectuarse por correo electrónico a la dirección registrada ante el Servicio, la cual deberá ser señalada en la primera presentación realizada. Las notificaciones efectuadas por correo electrónico se entenderán practicadas el día hábil siguiente a su envío.

#### **Artículo 10.-** Manifestación de la voluntad del proveedor de participar en el procedimiento y su publicidad.

El proveedor deberá manifestar por escrito su voluntad de participar o no en el procedimiento, dentro de los cinco días siguientes contados desde la notificación de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento.

Con todo, el proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.

Dichas manifestaciones serán informadas en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor en el plazo de cinco días contado desde que alguna de ellas hubiere tenido lugar.

**Artículo 11.-** Audiencias.

Una vez notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, y habiendo el proveedor manifestado su voluntad de someterse a éste, el Servicio Nacional del Consumidor, con el propósito de alcanzar una solución expedita, completa y transparente, fijará una o más audiencias en las que participarán el proveedor y la Asociación de Consumidores, en caso en que no haya manifestado lo contrario en su denuncia.

Las citadas audiencias podrán realizarse presencialmente o por medios tecnológicos, tales como conferencia telefónica, videoconferencia, u otros, resguardando el cumplimiento de los principios básicos que rigen este procedimiento. En la primera audiencia, al menos, un apoderado del o los proveedores deberá comparecer facultado expresamente para transigir, para efectos de lo señalado en el artículo 54 Ñ de la ley N° 19.496.

Una vez concluida la etapa de audiencias y antes de verificarse el cumplimiento del plazo a que se refiere el artículo 6 del presente reglamento, original, o prorrogado, el Servicio informará y publicará en su sitio web el estado en que se encuentra el procedimiento y la solución ofrecida por el Proveedor, a fin de que las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados, puedan ejercer el derecho establecido en el artículo 14 del presente reglamento.

**Artículo 12.-** Reserva de información y solicitud de antecedentes.

El proveedor que solicite la reserva de información a que se refiere el artículo 54 O de la ley N° 19.496, deberá realizar una presentación fundada ante la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, solicitando la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo.

Durante la tramitación de la solicitud a que hace referencia el inciso anterior, el Servicio Nacional del Consumidor mantendrá estricta reserva de los antecedentes respecto de los cuales recae la petición del proveedor, ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento.

En contra de la resolución que se pronuncie sobre la solicitud de reserva, procederá el recurso de reposición establecido en el artículo 59 de la ley N° 19.880.

En caso de que la resolución que rechace la solicitud se encuentre firme o ejecutoriada, se aplicará sobre estos antecedentes el principio de publicidad definido en el artículo 1 de este reglamento. Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición del proveedor, se entenderán reservados ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado al Subdirector de Procedimientos Voluntarios Colectivos, de acuerdo al inciso segundo del artículo 54 M de la ley N° 19.496.

**Artículo 13.-** Observaciones de las Asociaciones de Consumidores y de los consumidores.

Las Asociaciones de Consumidores que participen en el procedimiento y los consumidores potencialmente afectados, podrán efectuar las observaciones que consideren pertinentes durante la tramitación del respectivo procedimiento, hasta antes de la publicación en el sitio web del Servicio de la resolución que pone término al procedimiento.

**Artículo 14.-** Sugerencias de las Asociaciones de Consumidores y los consumidores.

Las Asociaciones de Consumidores que participen en el procedimiento y los consumidores potencialmente afectados podrán, de manera fundada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el Proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación en el sitio web del Servicio de la referida solución.

**Artículo 15.-** Presentación de observaciones y sugerencias.

Tanto las observaciones como las sugerencias a que se refieren los artículos anteriores deberán ser presentadas a través de un formulario que el Servicio dispondrá al efecto en su sitio web.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos excepcionales, cuando las circunstancias así lo requieran o cuando se trate de un consumidor o Asociación de Consumidores que carece de los medios tecnológicos necesarios, las observaciones y sugerencias podrán hacerse materialmente y en soporte papel por conducto de la Subdirección respectiva o por la vía especialmente habilitada para tal efecto.

Todas las observaciones pertinentes como las sugerencias, deberán ser respondidas en su mérito por el Servicio, el que deberá hacerse cargo de ellas, individual o conjuntamente, en la etapa procesal correspondiente.

**Artículo 16.-** Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:

1. Término favorable: Aquel que concluye mediante resolución que contempla el acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor y las demás partes, si fuere del caso, en los términos del artículo 54 P de la ley N° 19.496.

2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento, original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley N° 19.496; o

b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada.

3. Término fallido: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento;

b) Cuando el apoderado del proveedor no haya subsanado en la audiencia correspondiente su falta de facultades suficientes para transigir, en los términos del artículo 54 Ñ de la ley N° 19.496; o

c) Cuando el proveedor no haya cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, en los términos del artículo 54 M inciso primero de la ley N° 19.496, y así sea determinado por el Servicio.

**Artículo 17.-** Resolución de término favorable.

En caso de arribar a un término favorable del procedimiento, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos del acuerdo respectivo, y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior, deberá contemplar, al menos, los aspectos enumerados en el inciso segundo del artículo 54 P de la ley N° 19.496. Asimismo, dicha resolución deberá señalar si el acuerdo alcanzado se someterá al efecto erga omnes del artículo 54 Q de la mencionada ley, en cuyo caso deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.

La solución propuesta por el proveedor y objeto del acuerdo no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la ley N° 19.496.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la ley N° 19.496.

**Artículo 18.-** Resolución de término fracasado o fallido.

En caso que tenga lugar el término fracasado o fallido del procedimiento, el Servicio procederá a dictar una resolución que así lo establezca.

**Artículo 19.-** Planes de cumplimiento.

La resolución de término favorable que establezca el acuerdo, podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

- a. La designación de un oficial de cumplimiento, el que deberá servir de contacto con el Servicio Nacional del Consumidor.
- b. La identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, y un plan de implementación de las mismas.
- c. Los plazos para su implementación.
- d. Un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento, incluyendo mecanismos de detección y reporte de incumplimientos a las normas de protección al consumidor.
- e. Mecanismos internos para la capacitación del personal.

El plan de cumplimiento propuesto debe contar con la aprobación del Directorio o del órgano de administración del proveedor que corresponda.

El Servicio, ejerciendo su facultad interpretativa de las normas sobre protección de los consumidores, podrá dictar una o más circulares interpretativas acerca del sentido y alcance de los planes de cumplimiento y será publicada en su página web.

### ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**Artículo primero.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

**Artículo segundo.** De no contarse con el sistema a que se refiere el inciso primero del artículo 5 del presente reglamento a la fecha de su entrada en vigencia, deberá efectuarse la tramitación de cada procedimiento en formato escrito y físico, hasta la implementación del sistema de tramitación electrónica.

Anótese, tómese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- José Ramón Valente Vias, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Ignacio Guerrero Toro, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

### CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA División Jurídica

#### **Cursa con alcances el decreto N° 56, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo**

N° E72720/2021.- Santiago, 29 de enero de 2021.

Esta Entidad de Control ha dado curso al documento del rubro, mediante el cual se establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores por encontrarse ajustado a derecho, pero cumple con hacer presente que lo dispuesto en el artículo 3° del decreto en trámite en ningún caso puede entenderse en el sentido de que las disposiciones del reglamento que se aprueba puedan implicar dejar de dar aplicación a la ley N° 19.880, en lo que corresponda, cuyas normas tienen aplicación por sobre aquellas de rango reglamentario.

Además, las disposiciones sobre tramitación electrónica contenidas en el instrumento en estudio son sin perjuicio de la entrada en vigencia, en su oportunidad, de las modificaciones incorporadas por la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, a la ley N° 19.880.

Con los alcances que anteceden se ha tomado razón del acto administrativo del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud., Jorge Andrés Bermúdez Soto, Contralor General.

Al señor  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo  
Presente.