

BOLETÍN ESPECIAL



**PROYECTO DE LEY DE FORTALECIMIENTO DEL
SERNAC Y LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

DIRECTORA

Francisca Barrientos

COORDINADOR

Felipe Fernández

COLABORADORES

Juan Enrique Vargas | Nathalie Walker | Pablo Soto | Erika Isler

Pablo Rodríguez | Claudio Fuentes | Macarena Vargas | Fernando Fernández

María Elisa Morales | Alejandro Arriagada | María Jimena Orrego | Lucas del Villar

Felipe Fernández | Francisca Barrientos | Juan Ignacio Contardo

ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO (ADECO) | FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

14 DE DICIEMBRE DE 2017

www.derechoyconsumo.udp.cl



/ ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO UDP



/ DERECHOYCONSUMOUDP

SERNAC: NUEVAS FACULTADES FISCALIZADORAS, SANCIONATORIAS Y NORMATIVAS*

Por Alejandro Arriagada[▲]

El boletín N° 9369-03, proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), no sólo supone un cambio copernicano en la forma orgánica de existir del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante Sernac) como servicio del Estado, sino que además supone la adición de un conjunto de nuevas facultades y atribuciones que reestructuran el enfoque y la misión de dicho organismo. En efecto, el Sernac tendrá atribuciones que no tenía antes, tales como la de fiscalizar, sancionar, interpretar y de dictar normas en materia de consumo. La promesa de valor contenida en el Mensaje del proyecto de ley es la de evitar el abuso de los proveedores de los bienes y servicios respecto de consumidores que, con información asimétrica, toman decisiones equivocadas o bien son sometidos a la voluntad de la parte más fuerte del contrato.

La propuesta legislativa no es novedosa, toda vez que podemos encontrar en la administración del Estado modelos similares, como es el Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, las Seremis de Salud, las Superintendencias, etc. *mutatis mutandis*. Sin embargo, sí lo es en lo relativo al cambio de visión y misión de un organismo del Estado, vinculado a un sector tan sensible para la economía como son los consumidores.

El nuevo Sernac pasará de tener 301 funcionarios (sin contar con los honorarios) en el año 2017 a más del doble, incrementado su dotación en 399 funcionarios adicionales. Se crearán 10 nuevas oficinas provinciales y se prevé un aumento de los convenios con municipalidades, a efectos de establecer oficinas donde se pueda solicitar información y reclamar.

* Este comentario se realizó conforme al texto aprobado por el Congreso del boletín N° 9369-03. Por tanto, no incluye la revisión o modificaciones que puede realizar el Tribunal Constitucional durante los próximos días.

[▲] Abogado de la Universidad de Chile. Director Legal en Hermann Consultores.

Por su parte, el legislador consciente del aumento de facultades y previendo que ello puede ser fuente de arbitrariedades o abusos, introduce un concepto nuevo en el aparataje público, que consiste en la “separación de funciones”, mediante la incorporación de normas que evitan que aquellos que fiscalizan, sancionen, dicten normas de carácter general y defiendan los intereses colectivos o difusos de los consumidores intervengan en las actividades de los unos y los otros. Además, dichos funcionarios estarán a cargo de distintas subdirecciones supuestamente independientes entre sí (agrego la expresión “supuestamente” pues al final del día será el Director Nacional quien será el jefe superior del Sernac, implicando con ello la fragilidad de la separación de funciones). El Director Nacional puede dictar normas de orden interno para velar porque esta separación se cumpla.

Así las cosas, el Sernac tendrá la facultad de fiscalizar (existirá un plan anual de fiscalización), esto es, comprobar y constatar infracciones a la LPDC a través de funcionarios con dedicación exclusiva, estando los proveedores obligados a proporcionar la información que les sea solicitada bajo apercibimiento de multa. Los fiscalizadores ante la negativa u oposición a la fiscalización podrán pedir auxilio a la fuerza pública, previa autorización judicial.

El Sernac podrá pedir la entrega de antecedentes y documentación relacionada con la información básica comercial, cuya negativa de entrega o demora será sancionada con multa.

Además, podrá efectuar mediaciones individuales, estableciéndose la obligación de los proveedores de responder al Sernac, dentro del plazo de 7 días hábiles contados de la notificación y, en caso de no recibir respuesta, será sancionado con multa.

Se establece un procedimiento conciliatorio para los proveedores, que operará después de la mediación individual y antes del procedimiento sancionatorio, en los casos en que no haya respuesta del proveedor o que el consumidor no acepte la propuesta de solución.

Existirá un procedimiento sancionatorio que se incoará administrativamente (por medio de un abogado instructor), que se inicia de oficio o por denuncia del consumidor (que

también puede efectuarse alternativamente ante el Juez de Policía Local competente). Este procedimiento termina con un dictamen del instructor enviado al Director Regional.

Las medidas que puede ordenar el Sernac a través del dictamen son: cese de la conducta infraccional, imposición de multas (luego de aplicar un sistema de atenuantes y agravantes que la propia ley prevé), restitución de cobros excesivos y una amplia facultad para establecer otras medidas correctivas o preventivas (no hay una limitación especial a este respecto).

Se podrá reponer administrativamente ante el Director Regional que dicte la resolución que sanciona y se podrá reclamar por ilegalidad (no de la arbitrariedad) ante el Juzgado de Policía Local.

Se regula impedir que exista doble sanción administrativa del Sernac y de un órgano con competencia sectorial; y se proveen normas que eviten la instrucción de procedimientos paralelos cuando la infracción nace de normas legales especiales que establecen derechos para los consumidores.

Respecto a las multas, ellas se incrementan sustancialmente. A modo de ejemplo, la sanción residual de la ley que es de hasta 50 UTM pasó a 300 UTM, creándose también una multa del 30% de las ventas de línea de productos o servicio con tope de 45.000 UTA en infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, sólo por mencionar un par de un amplio decálogo de infracciones.

Se agrega el daño punitivo (de la tradición jurídica anglosajona) a nuestra legislación en forma expresa, cuando se incorpora la obligación de los proveedores de servicios de aguas, gas, energía eléctrica, etc. de indemnizar por cada día de suministro en que el servicio que prestan es interrumpido o suspendido sin justificación, con un monto equivalente a 10 días del consumo del mes anterior por cada día sin suministros. Esta indemnización sólo será aplicable cuando leyes especiales no contemplen una indemnización de similar (legalmente tasada).

No hay que dejar de reseñar la nueva facultad de interpretar la LPDC y la de normar. El proyecto original pretendía crear una facultad de interpretar la ley de carácter general y en forma obligatoria para los proveedores y consumidores. Esto fue cambiado en el debate de sala en el segundo trámite constitucional en el Senado, donde dicha facultad se restringió sólo a ser obligatoria para los funcionarios del Sernac, dado el ruido que provocaba esta facultad, por considerarse invasora de las atribuciones propias del Congreso Nacional y de la potestad reglamentaria autónoma y delegada de la Presidenta(e) de la República.

Por último, la facultad de dictar normas sobre temas definidos de consumo, con diálogo sectorial regulatorio y consulta pública si así la estima el Director Nacional y la solicitud de informes normativos de expertos, que estarán incorporados en un registro que llevará el Ministerio de Economía. Todo lo anterior diseñado para difuminar las desconfianzas que generan órganos del Estado con facultades tan extensas y expansivas, con capacidad de intervenir los mercados y con el potencial de cambiar las conductas de los actores vinculados a ellos.

Creemos que esta ley es un avance en materia de consumidores. Sin embargo, requiere una puesta en marcha y la determinación de criterios administrativos e interpretativos claros en su aplicación, pues todo cambio normativo requiere legitimación, que no sólo nace de su tramitación legislativa, sino que también aquella que surge de los operadores y destinatarios de dichas normas en su interacción con el Sernac como órgano del Estado.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO