

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

EL ROL DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LAS SOLUCIONES NEGOCIADAS DE LOS
CONFLICTOS DEL CONSUMO ANTE EL SERNAC

Por Juan Enrique Vargas[^]

Dentro de las múltiples modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores que están prontas a ser promulgadas, llama la atención el fortalecimiento del rol que pasan a jugar las Asociaciones de Consumidores en defensa de los intereses de sus integrantes, así como las nuevas vías de que se dispondrá para que los conflictos de consumo puedan resolverse por medio de acuerdos arribados directamente entre las partes. En el presente texto nos referiremos a ambos temas, dedicándonos a analizar el rol que las Asociaciones de Consumidores podrán jugar en tales acuerdos.

La ley reconoce ahora que las Asociaciones pueden “realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales” (artículo 8 letra h). Realmente, no se requería de una autorización legal expresa para que esas organizaciones pudieran impulsar o participar en ese tipo de negociaciones, para lo cual les bastaría ampararse en la legislación común, como de hecho ya lo venían haciendo. Sin embargo, el reconocimiento legal tiene importancia al mostrar e incentivar un camino que les puede resultar atractivo a las partes, para alcanzar soluciones sin llegar al procedimiento de reclamo ante el Sernac. Los acuerdos a los que se arribe son reconocidos formalmente con el valor de una transacción extrajudicial, los que extinguen las acciones para perseguir una posible responsabilidad civil y contravencional una vez que sean cumplidas sus estipulaciones (artículo 50 letra g) inciso 12). Llama la atención eso sí esta norma del artículo 8 tanto por calificar como mediaciones lo que claramente son negociaciones, como también por circunscribirlas exclusivamente a las individuales.

[^] Magíster en gestión y políticas públicas (Universidad de Chile). Profesor Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales.

Luego que la denuncia individual sea formalizada ante el Sernac, se abren dos nuevas posibilidades o momentos en que el conflicto puede ser resuelto por una solución alternativa. La primera, que erróneamente se sigue llamado “mediación individual”, se genera inmediatamente después de presentada la denuncia, pues el Sernac tiene la obligación de ponerla en conocimiento del proveedor a objeto que “éste proponga alternativas concretas de solución o de corrección del hecho denunciado” (artículo 50 letra g) inciso 4º). Esta propuesta puede ser aceptada por la Asociación que actúa en representación del consumidor (artículo 8 letra e)), con lo que igualmente se genera el efecto de una transacción extrajudicial. El acuerdo debe ser certificado por el funcionario encargado de tramitar la denuncia, adquiriendo el acta en que conste mérito ejecutivo. En este caso el rol del Sernac es de mero canal de transmisión de la información y no se genera una instancia de negociación propiamente tal, pues si la Asociación formula comentarios a la propuesta debe pasarse a la etapa que se describe a continuación.

Esta segunda etapa corresponde a una conciliación que, a diferencia de la instancia anterior, se realiza por medio de una audiencia con participación de las partes (la que incluso se puede realizar virtualmente) y en la cual el funcionario del Sernac juega un rol mucho más activo pues debe formular “bases concretas de acuerdo”, de las cuales deben necesariamente hacerse cargo los intervinientes. El acuerdo a que se alcanzare igualmente debe constar en un acta levantada por el funcionario y suscrita por las partes, la cual tendrá las consecuencias ya antes reseñadas.

Tratándose de conflictos que involucren la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, la nueva ley establece lo que denomina el “procedimiento voluntario” ante el Sernac (párrafo 5º del título IV), similar al que antes de hecho conducía la institución con el incorrecto calificativo de “mediaciones colectivas”. Como su nombre bien lo indica, se trata de un procedimiento en el que nadie será forzado a entrar ni a mantenerse (artículos 54 H inciso 3º y artículo 54 K).

Es de suponer, precisamente por tratarse de un conflicto colectivo, que el rol que las Asociaciones jugarán en estas negociaciones será mucho más relevante. Por lo pronto, son ellas o el Sernac quienes pueden iniciar este procedimiento (artículo 54 H inciso 2°). Ahora bien, una Asociación que ha denunciado los hechos que dan lugar al inicio del procedimiento no queda por ello obligada a continuar en el mismo (artículo 54 I).

La ley no zanja la situación en que quedan las Asociaciones cuando es el Sernac quien da inicio de oficio al procedimiento, no quedando claro si ellas se pueden sumar posteriormente al procedimiento y, en tal caso, con qué atribuciones. Por otra parte, conforme al tenor de la ley, aunque parezca paradójal, el Sernac puede poner término al procedimiento sin consultar la voluntad de las Asociaciones (artículo 54 K).

El objetivo del procedimiento voluntario es obtener “una solución expedita, completa y transparente” del conflicto, plasmado en un “acuerdo” entre las partes (artículos 54 J, M y P). El avance del procedimiento supone que el proveedor haga propuestas de solución, frente a las cuales las Asociaciones tienen la atribución de sugerir “ajustes” (artículo 54 N), pudiendo las negociaciones dar lugar a audiencias entre las partes (artículo 54 Ñ), pero sin que exista un procedimiento regulado, con etapas o actividades prefijadas.

Todo indica que la voluntad del Sernac es necesaria para que el acuerdo se pueda concretar, tanto porque debe asegurar que éste cumple con una serie de requisitos (artículo 54 P), como porque la presencia de los consumidores y las Asociaciones que los representan no es indispensable para que se siga este procedimiento (artículos 54 H e I). El tema no es menor porque el acuerdo puede establecer obligaciones para ambas partes, no sólo para el proveedor (artículo 54 P) y el control judicial posterior sólo tiene por objetivo que el acuerdo alcance efectos *erga omnes*, por lo que, en caso de ser rechazado por el juez, igual sigue teniendo efecto entre las partes.

Como se ve, se trata de una regulación muy amplia y flexible, cuyo contenido se irá delineando de la mano de las prácticas institucionales que se asienten en el tiempo. Sin dudas,

tanto en términos cuantitativos como cualitativos, este procedimiento tendrá de gran impacto en la solución de los conflictos del consumo. Si bien las Asociaciones pasan a jugar ahora un rol más claro y relevante, el del Servicio también se ve potenciado, asumiendo ambos, en parte y a su manera, la representación de los consumidores, lo que puede ser fuente eventual de conflictos.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO