

BOLETÍN ESPECIAL



**LEY DE FORTALECIMIENTO AL SERNAC: CAMBIOS,  
PREGUNTAS Y DESAFÍOS  
A TRES MESES DE SU ENTRADA EN VIGENCIA**

DIRECTORES

Juan Ignacio Contardo González y Claudio Fuentes Maureira

COORDINADORA

Fernanda Domínguez Riffo

AUTORES

Maite Aguirrezabal Grünstein | Andrés Celedón Baeza | Juan Ignacio Contardo González

Jaime Carrasco Poblete | Carolina Durán Nicomán | Felipe Fernández Ortega

María José Martabit Sagredo | Aldo Molinari Valdés | Stella Muñoz Schiattino

ACADEMIA DE DERECHO Y CONSUMO | FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY DE “FORTALECIMIENTO DEL SERNAC”<sup>1</sup>

Por Juan Ignacio Contardo González<sup>2</sup> y Jaime Carrasco Poblete<sup>3</sup>

El artículo primero transitorio de la Ley N° 21.081, que modifica la Ley N° 19.496<sup>4</sup>, llamada “Ley de fortalecimiento del Sernac”, establece que buena parte de su normativa entrará en vigencia seis meses contados desde su publicación en el Diario Oficial. En consecuencia, la mayor parte de la reforma entrará en régimen el día 14 de marzo del próximo año.

Sin embargo, el mismo articulado transitorio establece que algunas disposiciones entrarán en vigencia escalonada en distintas regiones del país a los 12, 18 y, terminando su completa entrada en vigor, a los veinticuatro meses desde su publicación, en la Región Metropolitana. La mayoría de estas excepciones se refiere a nuevas facultades del Sernac, lo que parece conveniente para que el servicio público se adecue a sus nuevas facultades, especialmente fiscalizadoras.

Con todo, a lo menos resulta curioso que las nuevas reglas sobre multas (artículo 24 incisos tercero y siguientes), suspensión de la prescripción (artículo 26 inciso segundo), suspensión de publicidad engañosa (artículo 31), identificación del anunciante de publicidad engañosa (artículo 34) y varias reformas al procedimiento judicial, en especial de interés individual (artículos 50, 50 A a 50 C y 50 F a 50 I), adquieran esta vigencia escalonada. Este avance paulatino de las normas antes referidas estaba pensado para el hecho de que el Sernac ejerciera facultades sancionatorias, pero como esas funciones fueron extirpadas del proyecto, su entrada en vigor parcial en el país carece de justificación.

Y así, por ejemplo, no tiene lógica que las nuevas reglas de suspensión de la prescripción o de agravantes y atenuantes de las multas —que han aumentado en la nueva

---

<sup>1</sup> Este trabajo originalmente fue publicado en El Mercurio Legal con fecha 5 de octubre de 2018.

<sup>2</sup> Profesor de Derecho Procesal de la Universidad Andrés Bello.

<sup>3</sup> Director de la Academia de Derecho y Consumo (ADECO). Profesor de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales.

<sup>4</sup> Ley N° 19.496, de 1997, sobre protección de los derechos de los consumidores. En adelante “LPDC”.

ley— se apliquen en las regiones de Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y la Antártica Chilena al 14 de marzo del próximo año y no en el resto de ellas, lo que puede producir discriminaciones arbitrarias respecto de los consumidores o los proveedores. En otras palabras, el aumento de las multas comienza a regir en todo el país, pero no así las demás reformas al artículo 24.

De la misma manera, no se entiende por qué tendrá vigencia escalonada la nueva regla de suspensión del artículo 26 inciso segundo. En virtud de la reforma, el plazo de prescripción se suspende cuando interviene el servicio por una eventual infracción. Aun cuando no rijan en todo el país las facultades fiscalizadoras del servicio, parece evidente que seguirá interviniendo para la protección de los derechos de los consumidores en los lugares en los cuales todavía no rija la reforma, especialmente en la Región Metropolitana, sobre todo respecto de los proveedores que tienen presencia nacional. Más aun si se tiene en consideración que el procedimiento voluntario colectivo (antiguas mediaciones colectivas) entra a regir con la regla general a los seis meses (artículo 54 H) y no adquiere vigencia escalonada. Lo natural parecería ser que cuando el servicio notifica al proveedor del inicio del procedimiento voluntario se suspenda el plazo de la prescripción, pero la redacción de la norma lo impediría en todo el país al mismo tiempo.

Asimismo, tampoco resulta lógico que no rija para todo el país la notificación especial prevenida en el artículo 50 H a esa misma fecha, que facilita y abarata los gastos del procedimiento para el consumidor. Otro tanto sucede con la denominada “carga dinámica de la prueba”, establecida en el inciso quinto del mismo artículo 50 H. Podrá ser utilizada sólo en las partes del territorio en que la ley haya adquirido vigencia, pero no en las restantes: no hay justificación para esta entrada en vigencia diferida en el territorio de esta reforma procesal.

Más incluso. En conformidad al artículo segundo transitorio, los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigencia de la ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su finalización. Esto quiere decir que en los juicios que se inicien en la Región

Metropolitana hasta antes del 13 de septiembre de 2020 no podrá aplicarse la “carga dinámica de la prueba”.

En suma, resultaría conveniente que se dicte una ley de rápida tramitación, o un DFL, que permita solucionar los problemas antes descritos que entramparán la puesta en marcha de la reforma.