



ACUERDO GOBIERNO- PARLAMENTARIOS NUEVA MAYORÍA SOBRE PROYECTO DE LEY QUE FORTALECE AL SERNAC

1. Conciliación obligatoria

Un sistema eficiente de protección de los derechos de los consumidores debe poner el énfasis simultáneamente en la solución de conflictos y en la disuasión de infracciones. En ese contexto, resulta necesario efectuar ajustes en el diseño contemplado en el Proyecto, de forma tal que se generen los incentivos adecuados para solucionar la gran mayoría de los conflictos por vía de acuerdos entre proveedores y consumidores.

Como una primera instancia para generar soluciones, se contempla que el Sernac deberá poner en conocimiento del proveedor la denuncia del consumidor, a fin de que aquel, en un plazo acotado de 7 días, pueda ofrecer alternativas de solución al consumidor. En caso que al consumidor le satisfagan las alternativas de solución, el acuerdo que se alcance, una vez cumplido íntegramente, extinguirá la responsabilidad civil y convencional del proveedor.

En caso que el proveedor no responda o que no se genere un acuerdo, el Sernac deberá convocar a una audiencia obligatoria de conciliación a la cual deberán comparecer personalmente consumidor y proveedor. El procedimiento estará a cargo de las oficinas (regionales y provinciales) con que cuenta el Sernac a lo largo de Chile y de los municipios en las comunas en las que no existan tales oficinas, y se desarrollará a través de una audiencia breve y desformalizada. En dicha audiencia, consumidor y proveedor intentarán arribar a un acuerdo. Una vez cumplidas las estipulaciones del acuerdo por

parte del proveedor, se extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.

En el evento que la conciliación no prospere y el consumidor inste por su denuncia, se comenzará la instrucción de un procedimiento sancionatorio por el Sernac.

2. Competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de las acciones indemnizatorias y de las reclamaciones en contra de las resoluciones del Sernac

El situar en los Juzgados de Letras en lo Civil los aspectos indemnizatorios y de control de las resoluciones del Sernac constituye la solución técnicamente más acertada. Así lo consideró la Corte Suprema en su Informe relativo al Proyecto. Dicha propuesta se encuentra en línea con el Proyecto de Ley de Reforma Procesal Civil que se encuentra tramitándose en el Senado.

Sin embargo, considerando que la tramitación de la Reforma Procesal Civil en el Senado ha sido suspendida por a lo menos los próximos 18 meses, se considera necesario evaluar que los Juzgados de Policía Local sean quienes resuelvan las acciones indemnizatorias y las reclamaciones en contra de las resoluciones del Sernac.

Adicionalmente, con el objeto de dotar de mayor celeridad a la solución entregada por los Juzgados de Policía Local, se propone incorporar un nuevo procedimiento especial, concentrado, de rápida tramitación y que asegura de forma adecuada el derecho a defensa de los proveedores.

3. Poder sancionatorio del Sernac

El Sernac siempre tendrá la facultad de sancionar a los proveedores infractores a la ley si los consumidores así lo quisieren. Cabe distinguir dos hipótesis:

a) En los casos que involucren una cuantía de hasta 30 UTM (\$1.200.000 aprox.), el Sernac tendrá competencia exclusiva para resolver las denuncias de los consumidores.

b) En los casos que involucren una cuantía mayor a 30 UTM (\$1.200.000 aprox.), el consumidor podrá elegir si denuncia ante el Sernac o si lo hace ante los Juzgados de Policía Local. Dicha decisión debiera depender de si el consumidor cuenta o no con la prueba necesaria para justificar su denuncia y demanda.

4. Aclaración sobre la posibilidad de que el Sernac admita como prueba determinados antecedentes aportados por el proveedor

Se propone aclarar que el Sernac sólo podrá rechazar los antecedentes presentados por el proveedor en el caso de que éstos sean manifiestamente improcedentes o innecesarios, tal y como lo establece la Ley N° 19.880.

5. Eliminación del recurso jerárquico y aclaración de necesidad de no agotar vía administrativa

Con el propósito de hacer más expeditos los procedimientos sancionatorios frente al Sernac, se propone suprimir el recurso jerárquico ante el Director Nacional en contra de las resoluciones del Director Regional, dejando a salvo siempre la posibilidad de que sus decisiones sean revisadas a través del recurso de reposición administrativa.

En la misma línea, se propone que no sea requisito para promover las reclamaciones en contra de las decisiones del Director Regional el haber agotado al vía administrativa (esto es, haber ejercido el recurso de reposición).

6. Precisiones sobre el ingreso a inmuebles con auxilio de la fuerza pública en caso de oposición a la fiscalización

Se propone aclarar que la facultad de ingresar a inmuebles con auxilio de la fuerza pública sólo podrá ser ejercida por el Sernac en casos en que el proveedor se oponga a la fiscalización en materias de seguridad en el consumo y sobreventa de espectáculos masivos, siempre con autorización judicial.

7. Los directores regionales del Sernac y los funcionarios instructores de procedimientos sancionatorios deberán ser abogados

Atendidas las facultades sancionatorias que tendrá el Sernac en los casos de interés individual, se propone establecer como requisito para desempeñarse como Director Regional del Sernac el contar con el título de abogado. En el mismo sentido, se propone que los funcionarios que instruyan los procedimientos sancionatorios también deban cumplir con dicho requisito.

8. Precisiones en procedimiento de mediación colectiva

Con el objeto de generar los incentivos adecuados para que los procedimientos de mediación colectiva sean una herramienta adecuada para solucionar conflictos que afecten a un gran número de consumidores, se precisa que los proveedores no deberán reconocer los hechos denunciados, que el acuerdo que se alcanzare en la mediación producirá efectos respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, y que existirán mecanismos de información para que los consumidores puedan ejercer adecuadamente sus derechos y decidir si acceden o no al acuerdo alcanzado en la mediación.

9. Límite temporal al inicio de las mediaciones colectivas

Se propone aclarar la oportunidad en que el Sernac puede dar inicio a los procedimientos de mediación colectiva. A partir del momento en que una Asociación de Consumidores presente una demanda colectiva, el Sernac no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva.

10. Preferencia para vista y fallo de recurso contra sentencia de juicios colectivos

Asumiendo la necesidad de que los consumidores accedan a soluciones rápidas y efectivas, se propone incorporar una preferencia especial para la vista de la causa y fallo de los recursos que se promuevan frente a sentencias dictadas en los juicios colectivos.

11. Cambio de titular de la atribución de suspender emisiones publicitarias

Se precisa que sólo corresponderá a los Juzgados de Policía local la atribución de suspender emisiones publicitarias en casos de publicidad falsa, a petición del Sernac o del particular afectado.

12. Mayor certeza en el cómputo de los plazos de prescripción

Recogiendo una de las mayores preocupaciones de las Asociaciones de Consumidores, y bajo el convencimiento de que el sistema requiere que se disipe cualquier duda respecto del cómputo de la prescripción extintiva, se propone señalar expresamente en la Ley que las acciones civiles prescriben en conformidad a las reglas generales del Código Civil y de las leyes especiales. Asimismo, se propone que el efecto de la intervención administrativa del Sernac sobre la prescripción sea la suspensión de la misma, en lugar de su interrupción.

13. Las facultades de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa sólo podrán ser ejercidas por el Director Nacional

Con el propósito de entregar absoluta certeza respecto del ejercicio de cada una de las atribuciones con que se pretende dotar al Sernac, se propone aclarar que las facultades de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa corresponden exclusivamente al Director Nacional del Sernac.

14. Eliminación de la base de la multa para el caso de la infracción por no rotular un producto

Con el objeto de entregar consistencia al sistema de multas, se propone eliminar el único caso en que se contempla un monto mínimo de multa: las infracciones por omisiones en la rotulación.

15. Flexibilizar las limitaciones a la contratación por parte de las Asociaciones de Consumidores

Una de las preocupaciones más relevantes esgrimidas por las Asociaciones de Consumidores durante la tramitación legislativa ha apuntado a las limitaciones de contratación contempladas respecto de éstas en el Proyecto.

Frente a ello, se propone flexibilizar la limitación antes referida, permitiendo a las Asociaciones de Consumidores la celebración de contratos con sus miembros fundadores, directores o socios. No obstante, las Asociaciones de Consumidores no podrán constituirse u operar con la principal finalidad de redistribuir sus fondos en favor de dichas personas.

16. Detalle de medidas que el Sernac puede imponer en su resolución de término de los procedimientos sancionatorios

Con el propósito de entregar certeza respecto del contenido de la resolución con la que concluyan los procedimientos del Sernac, se propone enumerar en la ley las distintas medidas preventivas o correctivas que pueden ser ordenadas por el Director Regional. Dentro de tales medidas destacan: ordenar el cese de la conducta infractora, ordenar restituciones, ordenar capacitaciones para los infractores que sean Empresas de Menor Tamaño que incurrieren por primera vez en una infracción.

17. División de funciones del Sernac

Se propone establecer un sistema efectivo de “murallas chinas”, siguiendo los estándares más exigentes que nuestro Congreso Nacional ha aprobado a propósito de la Superintendencia del Medio Ambiente.

Los funcionarios que estén a cargo de realizar labores de fiscalización, no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios, en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, las funciones de fiscalizar, instruir procedimientos sancionatorios, sancionar y las de interpretación administrativa de la normativa y dictación de normas e instrucciones generales, mediación colectiva, y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí.

18. Limitación a la responsabilidad solidaria de los representantes de los proveedores

Se propone limitar dicha responsabilidad solo a los casos en que tales representantes intervengan personalmente en la infracción.

19. Resguardar a las Empresas de Menor Tamaño de la imposición de multas desmesuradas

En el marco de la discusión legislativa se ha constatado la preocupación respecto de los efectos negativos que pudiera presentar para las Empresas de Menor Tamaño la imposición de multas de mayor envergadura.

Recogiendo estas apreciaciones, en adición al establecimiento expreso en la ley de las capacitaciones como medida alternativa para este tipo de empresas, se propone la incorporación dentro de los criterios que deberán ser considerados para determinar la multa el tamaño de la empresa, en base a lo dispuesto en la Ley N° 20.416.

20. Coordinación regulatoria

Con el objeto de fomentar la coordinación entre las distintas autoridades reguladoras sectoriales y el Sernac, estamos evaluando el diseño de una instancia que permita un diálogo regulatorio entre las distintas autoridades, a fin de resolver preventivamente eventuales conflictos de competencia, coordinar su proceder en el ejercicio de sus atribuciones de dictación de normativa e interpretación, además de recomendar al Presidente de la República los cambios legales o reglamentarios que resulten pertinentes.

21. Consulta pública para dictar normas e instrucciones de carácter general

Se propone que la dictación de normas e instrucciones de carácter general por parte del Director Nacional del Sernac deberá efectuarse a través de un procedimiento previo de consulta pública y que dicha atribución estará sometida a un mecanismo de control de legalidad específico por parte de la Corte de Apelaciones respectiva.

22. Prohibición de imponer dos o más sanciones por los mismos hechos y fundamentos jurídicos (*"ne bis in ídem"*)

Se propone una regla que evite que al infractor se le puedan imponer dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos. En el caso en que por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la de mayor gravedad.