

ANÁLISIS PROYECTO DE LEY SERNAC

Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana
Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo

Cámara de Diputadas y Diputados

▶ AGENDA

1. Contexto
2. Comentarios al proyecto de ley
 - Facultad sancionatoria como mecanismo de protección
 - Otras disposiciones para la protección del consumidor
3. Propuestas y reflexiones finales

1. CONTEXTO

- Es fundamental **respetar los derechos de los consumidores** y, para ello, hay que contar con un **servicio moderno y expedito**.
- **Mejorar la confianza y relación entre proveedores y consumidores**, es esencial para el desarrollo económico de nuestro país.
- El 10% de **tasa de no respuesta de reclamos es un problema que debemos solucionar**. Las empresas debieran responder siempre.
- **El 33% de respuestas desfavorables** a reclamos no es necesariamente negativo.
- Coincidimos con el objetivo del proyecto de ley que busca una mayor protección al consumidor, pero **nos parece que hay mejores soluciones de cara al consumidor**.
- Los **consumidores buscan soluciones eficientes y rápidas**, por lo que las modificaciones al proyecto de ley del Sernac deben ir en esa línea.
- El proyecto incorpora temas generales y otros sectoriales que ameritan **separar y focalizar la discusión** para un mejor debate.

1. Contexto

2. Comentarios al proyecto de ley

- **Facultad sancionatoria como mecanismo de protección**
- Otras disposiciones para la protección del consumidor

3. Propuestas y reflexiones finales

EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO NO ES EL MECANISMO MÁS EFICIENTE

- Los consumidores requieren soluciones rápidas y eficientes, sin embargo, el **procedimiento propuesto en el proyecto de ley considera variadas etapas que tomarían al menos unos 4 meses:**
 - Revisión de admisibilidad y notificación al proveedor, sin plazos regulados.
 - **30 días** máximo para **descargos por parte del proveedor.**
 - Sernac podrá iniciar todas las **diligencias pertinentes para esclarecer los hechos denunciados**, sin plazos regulados.
 - **60 días** máximo para que el instructor del Sernac **proponga decisión** al subdirector.
 - **45 días** para que subdirector dicte **resolución fundada.**
 - Recursos administrativos y judiciales que demorarán aún más la tramitación.
- Adicionalmente, los **cientos de miles de casos individuales serán difíciles de gestionar** y sancionar por parte del Estado, **incluso considerando el aumento de la dotación y el presupuesto** en un 20% con respecto a los recursos actuales.

NO ES PERTINENTE LA FACULTAD SANCIONATORIA PARA EL SERNAC

- La facultad sancionatoria no corresponde a un **servicio que por su naturaleza no es imparcial**, pues tiene el encargo legal de tutelar el interés de los consumidores en todo su actuar administrativo.
- Revisión del **TC ya declaró inconstitucional esta facultad.**
- **Los contrapesos presentados son insuficientes:**
 - Aplicación exclusiva a casos individuales y mecanismos de inhibición son insuficientes.
 - Principio de especialidad institucional no queda claro con la coordinación que debe existir entre organismos públicos.
 - Murallas chinas no son realistas, sobre todo en regiones donde hay 9 funcionarios en promedio que estarían en el mismo espacio físico.

Dotación Sernac al cierre de 2022

Región	Dotación
Región Metropolitana de Santiago	261
Región de Valparaíso	12
Región del Biobío	12
Región de La Araucanía	11
Región de Coquimbo	10
Región de O'Higgins	9
Región de Magallanes	9
Región de Tarapacá	8
Región de Arica y Parinacota	8
Región de Los Lagos	8
Región de Antofagasta	8
Región de Los Ríos	8
Región del Maule	7
Región de Atacama	7
Región de Aysén	7
Región de Ñuble	5
Total general	390

EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO NO CUENTA CON UN DEBIDO PROCESO

- El mecanismo propuesto es el de un **sistema que incluye la sanción como un efecto disuasorio y de última ratio, lo que es cuestionable**, por las siguientes razones:
 - **Incentivos a solución temprana** propuestos terminan siempre en multas.
 - **Procedimientos sancionatorios iniciados por oficio** no permiten gestión del reclamo y no dan posibilidad a proveedores de entregar soluciones sin sanción.
 - Si bien las denuncias deben ser sometidas a un examen de admisibilidad, **¿qué ocurre en los casos de pretensiones excesivas del consumidor?**

DEBEN INCENTIVARSE ACUERDOS EXTRAJUDICIALES

- La solución más rápida y eficiente es la que pueda surgir de un **acuerdo entre el proveedor y el consumidor**, por lo que debemos incentivar y fortalecer estas acciones.
- Para mejorar la tasa y calidad de respuestas a reclamos, debemos incentivar la aplicación de **mecanismos de resolución de disputas en línea** y promocionar mecanismos alternativos de resolución de controversias con uso de la tecnología.
- Ejemplos de casos de éxito: “Resolución en Línea” de la Cámara de Comercio de Santiago y “Defensoría del cliente” de la ABIF.



▶ AGENDA

1. Contexto

2. Comentarios al proyecto de ley

- Facultad sancionatoria como mecanismo de protección
- **Otras disposiciones para la protección del consumidor**

3. Propuestas y reflexiones finales

OTRAS DISPOSICIONES QUE DEBEN REVISARSE

1) Carácter oneroso: no queda clara la razón de eliminar el concepto de “acto jurídico oneroso” de la definición del consumidor, que corresponde a la definición central de esta ley. **Esto puede implicar que sean reclamables un universo indeterminado de situaciones** que no necesariamente lo ameritan y que pueden perjudicar la capacidad de respuesta del Sernac y de los proveedores.

Artículo 1: (...) Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, ~~en virtud de cualquier acto jurídico oneroso~~, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2) Vínculo contractual: que exista un vínculo contractual parece un buen requisito para acreditar y poder iniciar acciones de interés colectivo, pues los contratos reúnen a los consumidores en torno a un mismo bien o servicio. Hoy el Sernac tramita en torno a 10 juicios colectivos por año y esto podría aumentar considerablemente, lo que no está reflejado en el informe financiero.

OTRAS DISPOSICIONES QUE DEBEN REVISARSE

3) Responsabilidad de intermediarios: Se establecen responsabilidades al intermediario por hechos ajenos, lo que llevará a exigir mayores garantías a los proveedores finales, **afectando mayoritariamente a pymes**. Ejemplo: Mercado Libre intermedia productos de 80 mil pymes al año, a las cuales tendría que exigirles garantías que la mayoría no está en condiciones de dar. Esta propuesta se aparta de la tendencia internacional y el derecho comparado, que buscan limitar la responsabilidad de los intermediarios y establecer listados claros de sus obligaciones.

4) Las demás disposiciones sectoriales deben revisarse con expertos en cada tema. Por ejemplo: obligaciones de sistemas posventa; límites a montos de cobranzas judiciales y extrajudiciales; regulación de cláusulas de aceleración; enfriamiento de créditos preaprobados; publicidad no sexista; etc.

1. Contexto
2. Comentarios al proyecto de ley
 - Facultad sancionatoria como mecanismo de protección
 - Otras disposiciones para la protección del consumidor
- 3. Propuestas y reflexiones finales**

3. REFLEXIONES FINALES

- Debiéramos discutir **otras innovaciones que promuevan soluciones tempranas** entre consumidores y proveedores, por sobre concentrar los esfuerzos en el efecto disuasorio de la facultad sancionatoria que propone el proyecto de ley.
- El **enfoque sancionatorio nos parece incorrecto** pues no **es un mecanismo eficiente, no es una facultad pertinente para el Sernac y no cuenta con un debido proceso**. No deben iniciarse denuncias por oficio sin antes dar posibilidad al proveedor de ofrecer soluciones tempranas. En casos de propuestas de solución rechazadas por el consumidor, se debe evaluar la pertinencia de la denuncia.
- **La eliminación del carácter oneroso y vínculo contractual desnaturaliza la relación de consumo** y ampliará los casos reclamables a un universo indeterminado.
- Las demás **disposiciones que buscan fortalecer la protección del consumidor deben evaluarse** con el cuidado necesario y con la opinión de expertos en cada materia.



Muchas gracias

ANEXO: DEFINICIONES DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR

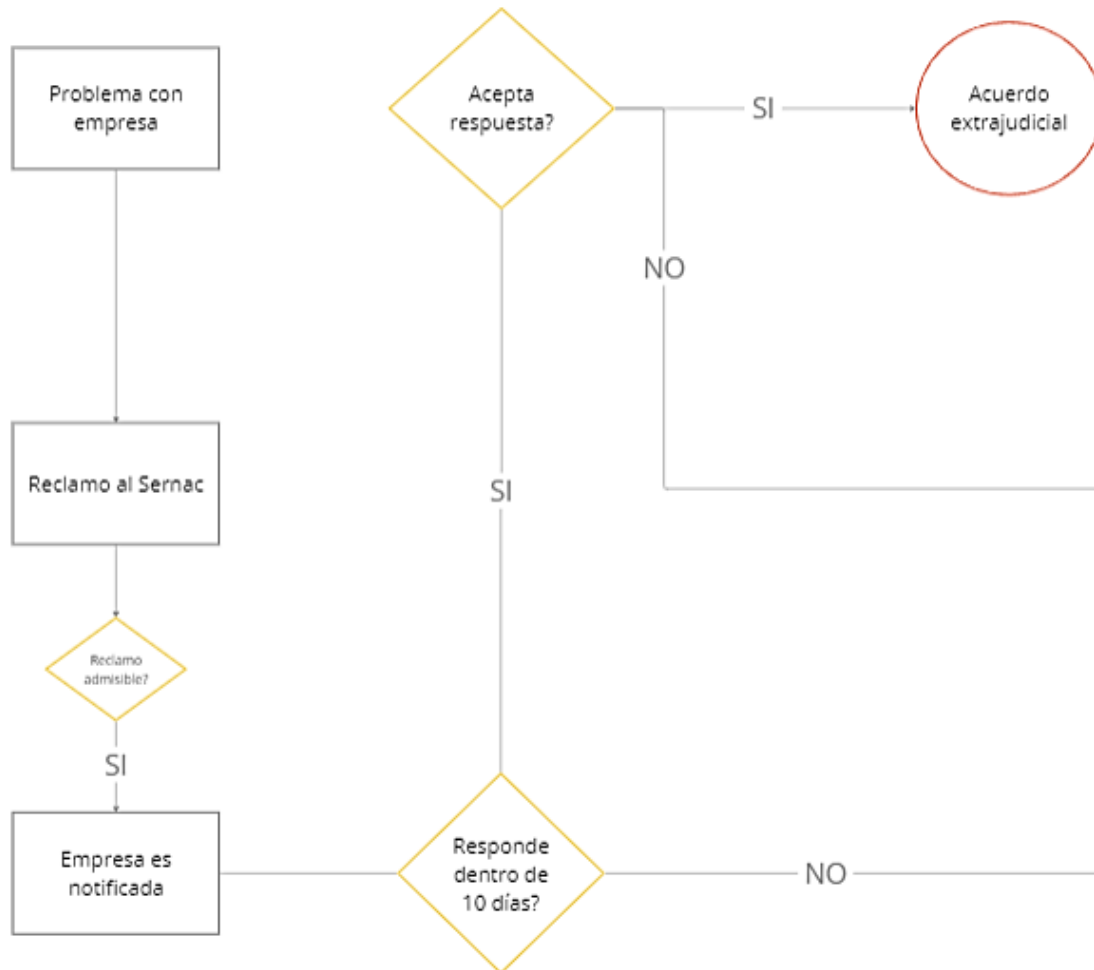
Artículo 1: (...)

Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, ~~en virtud de cualquier acto jurídico oneroso~~, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, ~~por las que se cobre precio o tarifa~~.

ANEXO: FLUJO GESTIÓN DE RECLAMOS DEL PDL

GESTIÓN DE RECLAMOS ACTUAL (VOLUNTARIA)



GESTIÓN DE RECLAMOS CON FACULTAD SANCIONATORIA

