

Proyecto de ley **SERNAC te protege**

MINUTA DE TRABAJO N° 11
Octubre 2024



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Proyecto de ley **SERNAC te protege**

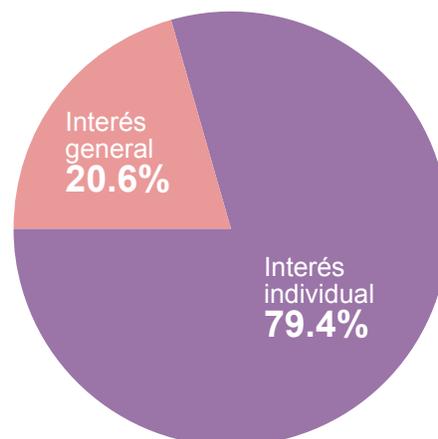
El 4 de septiembre de 2023 el presidente de la república, Gabriel Boric, inicia por mensaje presidencial un proyecto de ley que tiene por finalidad mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras a través del fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y el 7 de septiembre ingresa el proyecto a la cámara de diputados. Sin embargo, a la fecha, más de un año ha pasado y continúa en primer trámite constitucional y desde el 20 de diciembre de dicho año no se han hecho discusiones al respecto y no ha avanzado.

Ante este hecho y la necesidad de adecuarse a una realidad comercial en constante cambio es imperante constatar la necesidad de darle impulso a este proyecto en atención a las insuficientes facultades que se le entrega al SERNAC y fortalecer este servicio es una deuda pendiente desde hace mucho tiempo, pues si bien con las últimas reformas el SERNAC cuenta con facultades fiscalizadoras, interpretativas y para realizar procedimientos voluntarios colectivos, no cuenta con facultades sancionatorias y regulatorias. En otras palabras, esta institucionalidad no ha tenido muchos avances.

A nivel internacional, las instituciones encargadas de la protección al consumidor tienen la facultad de sancionar. El 81% de los países de la OCDE tienen esta potestad, entre los que se encuentra Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Argentina, Brasil. México, etc. (SERNAC, 2024).

Por ello, el contenido de este proyecto va dirigido a mejorar la protección de los intereses individuales de las y los consumidoras a través de este servicio público. De los reclamos ingresados el 2023, el 79,4% corresponden a denuncias por interés individual y el 20,6% corresponden a denuncias de interés general, como puede observarse en el gráfico n°1:

Gráfico n°1:
tipo de reclamos



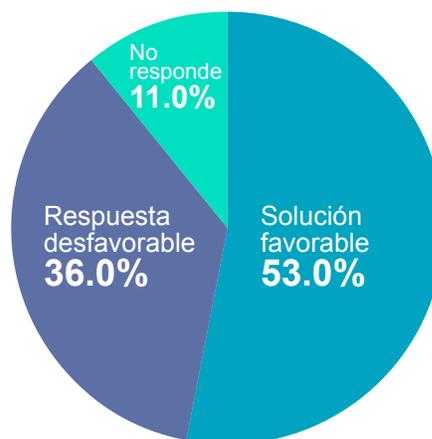
Fuente: elaboración propia en base a datos de SERNAC

Actualmente, la labor del SERNAC se centra en la “gestión del reclamo”, que consiste en recibir los reclamos de los consumidores y ponerlos a disposición de la empresa, la cual decide si ofrece una respuesta. Si esta no es satisfactoria, el afectado puede iniciar un juicio; sin embargo, el costo de este proceso a menudo supera el gasto inicial en el bien o servicio que ha fallado. En los resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia (2020), el 18,1% de los encuestados declaró no solicitar ayuda debido a los costos de abogado. Según SERNAC (2024), las notificaciones ante una demanda en el juzgado de policía local pueden costar alrededor de \$90.000 por caso, además de otros gastos asociados. Por esta razón, solo el 3% de los consumidores decide demandar.

Es así, que es posible decir que el consumidor y la consumidora se encuentra en un estado de desprotección, ya que la ley del consumidor funciona con una estructura de incentivos, los cuales no cumplen su función de disuadir la infracción, pues la probabilidad de sanción en casos individuales de infracción es baja. Además, los proveedores pueden no responder a los reclamos, pues no existe ninguna obligación a hacerlo.

En este sentido, es importante señalar que de los aproximadamente 600 mil reclamos presentados ante el SERNAC, el 47% de estos no reciben una solución adecuada, dentro de eso el 11% corresponde a que la empresa no responde y el restante 36% es una respuesta desfavorable, mientras que es acogido y obtiene una solución favorable el 53% (SERNAC, 2024).

Gráfico n°2:
respuestas a
los reclamos



Fuente: elaboración propia en base a datos de SERNAC

Aún así deben señalarse las reformas hechas a esta institución, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

N° ley y año de reforma	Contenido
Ley N° 19.659, año 1999	Se establecen las reglas a los procedimientos de cobranzas extrajudiciales. Se incluyen límites legales a los gastos y sanciones en casos de incumplimientos.
Ley N° 19.955, año 2004	Se consolidan las acciones colectivas y se incluyen normas para crear asociaciones de consumidores.
Ley N° 20.555, año 2012	Se consagran los derechos de las personas consumidoras financieras y la creación de una unidad especializada en el SERNAC dedicada a su supervisión, sin cambios en las herramientas para exigir su cumplimiento.
Ley N° 21.081, año 2018	Se le otorgan las facultades fiscalizadoras, interpretativas, y para realizar procedimientos voluntarios colectivos al SERNAC.
Ley N° 21.398, año 2021	Se fortalecen algunos derechos e introdujo otros nuevos, como el principio “Pro Consumidor”, la extensión de las infracciones en materia de datos personales y el perfeccionamiento del derecho a retracto, etc.

Fuente: elaboración propia en base a la Constitución de la República.

Como es posible observar, los avances y nuevas facultades que se le han dado a la institución han sido mínimos, por lo que el proyecto de ley “SERNAC te protege” es una buena oportunidad para resguardar los derechos de los consumidores.

Los puntos más relevantes del proyecto de ley de “SERNAC te protege” a tener en consideración son:

1. El SERNAC podrá imponer sanciones y medidas correctivas a empresas por casos individuales.
2. Obligación nueva de posventa.
3. Mejorar la gestión de reclamos a través de garantías procedimentales y amplia revisión por los tribunales.
4. Se proponen sanciones más severas para las empresas que incumplan la normativa de protección al consumidor.
5. Se fomentan programas de educación para que los consumidores estén mejor informados sobre sus derechos y obligaciones.
6. Elimina exigencia de onerosidad y de un vínculo contractual.

Críticas, respuestas al proyecto de ley

Con el avance de la discusión legislativa a este respecto, se han hecho críticas al proyecto a las cuales el SERNAC ha respondido, como lo ha sido la crítica de que el SERNAC será “juez y parte” al sancionar, debe tenerse en cuenta que no es primera vez que los organismos de protección al consumidor tienen esta facultad de sancionar tanto a nivel internacional como nacional. Además, los tribunales cumplen el rol de revisar las decisiones administrativas y el proyecto de ley resguarda una revisión judicial amplia.

Por otro lado, ante la necesidad de reconocer los sistemas de resolución de conflictos de las empresas, el SERNAC considera que promueven las soluciones tempranas, pero que no son suficientes para la solución del caso individual, por lo que busca avanzar a través de la regulación de las mediaciones individuales.

Así también, se ha señalado que el SERNAC siempre será parcial, sin embargo el proyecto tiene varios resguardos para asegurar la imparcialidad del servicio, entre ellos la regla de inhabilidades para coordinar facultad para demandar colectivamente y sancionar casos individuales, las reglas de separación de funciones y murallas chinas y el procedimiento sancionatorio cuenta con expresas garantías procesales y sustantivas. Y respecto a la crítica del recurso jerárquico, éste se eliminará del procedimiento administrativo sancionatorio, para que la decisión final del servicio no caiga en el director de esta.

Ante las sugerencias de la Corte Suprema de contemplar la posibilidad de que tras finalizar el procedimiento sancionatorio se pueda acudir directamente ante un juez y ajustar los plazos de recursos judiciales el SERNAC está de acuerdo.

Por último, el SERNAC acoge las críticas respecto a la necesidad de fortalecer a las asociaciones de consumidores, y mejorar la redacción que permitan mantener la situación actual sobre las demandas indemnizatorias “autónomas” y denunciar ante Sernac sin previa gestión del reclamo.

Comentarios generales

No obstante, se pueden señalar algunas propuestas para el avance y mejora del proyecto, tales como eliminar las frases del párrafo segundo de la letra d) y de la letra f) del artículo 2° de la ley 19.496 donde se señala la exclusión en materia de salud y educación, pues se considera innecesaria.

Por otro lado, se sostiene que sería provechoso un financiamiento estatal permanente a las asociaciones de protección de los consumidores (AdC) a través del reconocimiento de estas como asociaciones nacionales sin el requisito de operar en más de 8 regiones, sino que sea por su trayectoria histórica. Además, se debería, en causas de interés general, colectivo o difuso, destinar la mitad de las multas al querellante.

Así también, es fundamental la creación de un reglamento sobre el derecho a la seguridad en el consumo y otras normas relativas a la protección al consumidor, ante la declaración de inconstitucionalidad de otorgar facultades normativas al SERNAC, se propone que se haga a través del Ministerio de Economía.

Sumado a lo anterior, debería crearse una norma de transparencia activa para el SERNAC y las AdC respecto al ejercicio efectivo de sus facultades. Por último, se propone crear el Consejo Nacional del Sistema de Protección al Consumidor (CNSPC), presidido por el Ministro de Economía y con una secretaría ejecutiva de SERNAC, conformado por los órganos a cargo de velar por la normativa de protección al consumidor.

Referencias bibliográficas

Cámara de Diputados, (2023). Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica. <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=16826&prmBOLETIN=16271-03>

Ley 19.496 de 1997. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. 07 de febrero de 1997.

Ley N° 19.955 de 2004. Modifica la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. 29 de junio de 2004.

Ley N° 20.555 de 2012. Modifica ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor. 28 de noviembre de 2011.

Ley N° 21.081 de 2018. Modifica N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. 13 de julio de 2018.

Ley N° 21.398 de 2021. Modifica N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. 13 de diciembre de 2021.

Coordinación y Estudios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2020). Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

Servicio Nacional del Consumidor (2023). Informe estadístico de sentencias 2023.

Servicio Nacional del Consumidor (2024). Cuenta pública participativa. Informe Final Cuenta Pública Participativa Gestión 2023.

ODECCU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas