CARIOLA DIEZ PEREZ-COTAPOS

ABOGADOS

News Alert

Protección al Consumidor

24 de diciembre de 2019

Sernac inicia consulta pública sobre su Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los Planes de Cumplimiento en Materia de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Contacto

Juan Cristóbal Gumucio / Socio

E: jcgumucio@cariola.cl
T: +562 2368 3559

- **Sernac inicia consulta pública sobre su Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los Planes de Cumplimiento en materia de Protección a los Derechos de los Consumidores[1].**

A partir del 20 de diciembre de 2019 y hasta el 7 de enero de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac") dispondrá de una **consulta pública en su sitio web para que personas naturales, empresas y actores relevantes hagan observaciones** a la **"Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los Planes de Cumplimiento en normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores"[2].**

Los **Planes de Cumplimiento** son instrumentos elaborados por las empresas y que establecen políticas, procedimientos, directrices, buenas prácticas y mecanismos adoptados por ellas para identificar los riesgos de infracción a las normas de protección al consumidor a los que se enfrentan, y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos.

La nueva Ley N° 21.081 que modificó la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece incentivos para que las empresas adopten una actitud proactiva en materia de protección al consumidor a través de la **adopción de programas de cumplimiento (compliance).**

La norma establece atenuantes para las empresas que cuenten con Planes de Cumplimiento en el marco de procesos judiciales. Así, si el proveedor acredita que cuenta con un plan de cumplimiento aprobado por el Sernac y que dicho plan ha sido debidamente implementado y aplicado, el Juzgado de Policía Local correspondiente considerará este hecho para rebajar la multa[3]. Además, los Planes de Cumplimiento podrán desarrollarse en el contexto de Procedimientos Voluntarios Colectivos como parte de los acuerdos alcanzados con el Sernac.

En su Circular Interpretativa el Sernac establece las directrices y contenidos mínimos que deben tener los Planes de Cumplimiento en materia de Protección a los derechos de los consumidores. Dentro de los contenidos mínimos establecidos por el Sernac para los Planes de Cumplimiento se encuentran:

---

[1] Fuente: www.sernac.cl
[2] https://www.sernac.cl/portal/618/articles-57789_archivo_01.pdf
[3] Artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. **La designación de un oficial de cumplimiento**: la persona u órgano encargado de un plan de cumplimiento debe tener una posición jerárquica adecuada para que actúe con autoridad y autonomía. Las organizaciones podrán subcontratar las funciones de cumplimiento.

2. **La identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas**: el plan debe detallar las acciones o medidas contempladas para la prevención, detección y corrección de riesgos asociados a la conducta objeto del acuerdo.

3. **Los plazos para su implementación**: cada acción, actividad o medida incluida en el plan, así como el plan en sí mismo, debe indicar los plazos para su implementación.

4. **Un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento**: el plan debe estar diseñado en base al levantamiento de riesgos de cada empresa. En este proceso de levantamiento de riesgos es necesario indicar, entre otras cosas: i) la metodología utilizada para identificar, analizar y abordar los riesgos particulares que enfrenta el proveedor, incluyendo la definición de la magnitud riesgo y su impacto; ii) la priorización del riesgo y la asignación de controles; iii) la información o métricas utilizadas para detectar conductas indebidas; iv) el cómo se ha integrado dicha información o métricas al programa de cumplimiento; entre otros.

5. **Otros elementos de los Planes de Cumplimientos considerados relevantes por el Sernac**:

   - Compromiso de la alta y media gerencia en generar una cultura de cumplimiento normativo dentro de la empresa.

   - Correcta alineación de incentivos y medidas disciplinarias acordes con las infracciones.

   - Reacción frente a hallazgos, tales como la investigación de denuncias, y el análisis y corrección de causas subyacentes de incumplimiento.

   - Mejora continua, pruebas periódicas y revisión, tales como auditorías, actualización de la matriz de riesgo y mediciones.

   - Monitoreo y seguimiento por parte del Servicio en el caso de los Planes de Cumplimiento presentados en el contexto de un Procedimiento Voluntario Colectivo.

Para participar, las personas interesadas deberán **rellenar este formulario** **con sus observaciones a la Circular Interpretativa.**