

Alerta Legal – Derecho del Consumo

PROYECTO DE LEY “SERNAC TE PROTEGE”

El 7 de septiembre de 2023 ingresó a la Cámara de Diputados el proyecto de ley que mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “Sernac”), y establece otras modificaciones que indica, bajo el Boletín N°16.271-03 (en adelante el “Proyecto de Ley” o “Proyecto Sernac te Protege”). El proyecto pretende modificar significativamente la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante la “Ley” o la “Ley de Protección al Consumidor”).

1. ÁMBITO REGULADO POR EL PROYECTO SERNAC TE PROTEGE

Aún cuando el Proyecto de Ley ha tenido repercusión mediática por las facultades sancionatorias que le otorga al Sernac, su alcance va más allá que eso. En general, se centra en tres pilares fundamentales: el mejoramiento de la gestión de reclamos, la creación de un procedimiento sancionatorio para casos de afectación a intereses individuales, y la aplicación de sanciones y medidas de prevención de nuevas infracciones. Además, modifica la Ley en otros asuntos relevantes.

2. GESTIÓN DE RECLAMOS

En relación con la gestión de reclamos, el Proyecto de Ley modifica la forma en que actualmente éstos se manejan y que se caracteriza por una posición más bien pasiva del Sernac.

En líneas generales, el Proyecto de Ley establece un sistema más regulado de gestión de reclamos, con una etapa de admisibilidad y plazos legales de respuesta. De hecho, será una obligación de las empresas al menos dar respuesta porque no hacerlo es, en sí mismo, una infracción.

Además, el Proyecto de Ley le otorga mérito ejecutivo a los acuerdos que resulten de un reclamo acogido por la empresa que deriva en una solución propuesta que es aceptada por el consumidor afectado. Es más, el Proyecto de Ley establece que no cumplir ese acuerdo también es una infracción en sí misma a la Ley.

Por otro lado, si la empresa desestima el reclamo, o el consumidor no acepta la propuesta que la empresa le ofrece, el consumidor podrá ratificar su reclamo ante el Sernac. Esto es importante porque el hecho de la ratificación convierte al reclamo en una denuncia, lo que implica la activación del procedimiento sancionatorio a cargo del Sernac.

3. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Los procesos sancionatorios pueden ser iniciados por el Sernac de oficio o por las personas consumidoras a través de la denuncia recién mencionada.

La posibilidad de que el Sernac inicie un procedimiento sancionatorio que pueda, eventualmente, concluir con la aplicación de una multa, es de las mayores innovaciones que tiene el Proyecto de Ley. Con todo, tiene ciertas limitaciones:

- (i) Está restringido sólo a casos de interés individual, al punto que si el Sernac identifica que el caso es uno de afectación al interés colectivo o difuso debe abstenerse de iniciar el procedimiento o ponerle término;
- (ii) En el marco de este procedimiento el Sernac no puede conocer de pretensiones reparatorias que tenga un consumidor afectado;
- (iii) El Sernac no puede declarar nula una cláusula contenida en un contrato de adhesión; y
- (iv) El Sernac debe respetar el principio de especialidad, en virtud del cual, si otro organismo técnico puede conocer de una infracción por los mismos hechos, debe abstenerse el primero de iniciar el procedimiento o poner término a éste si ya se inició. Respecto de esto último, el Proyecto contempla mecanismos de coordinación entre organismos para evitar la duplicidad de procedimientos.

El procedimiento se desarrollará con apego a los principios de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procesal, y, en general, sus etapas son las siguientes:

- (i) **Etapas de admisibilidad:** el Sernac analiza la seriedad de la denuncia, si los hechos están dentro del ámbito de aplicación del procedimiento sancionatorio; que los mismos hechos no estén siendo conocidos a propósito de un caso de afectación al interés colectivo; que los mismos hechos no puedan ser conocidos por otro organismo sectorial.
- (ii) **Descargos:** la empresa afectada puede presentar descargos.
- (iii) **Resolución de término:** El funcionario a cargo del procedimiento entrega una recomendación al subdirector de Procedimiento Sancionatorio sobre el caso. El subdirector es quien finalmente decide la sanción aplicable, si procede.

El Proyecto destaca que entre la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio y aquella que está a cargo de la gestión de reclamos habrá una estricta “muralla china” de separación para asegurar la observancia de los principios que inspiran el ejercicio de esta nueva facultad.

4. APLICACIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Si se verifica la vulneración a los derechos del consumidor el Proyecto de Ley autoriza la aplicación de distintas sanciones, como el cese de las conductas infractoras y la restitución de cobros indebidos. Además, se pueden aplicar multas, las que no aumentan en su cuantía con respecto a su regulación actual.

El Proyecto de Ley establece una disminución sustantiva de las multas si la empresa repara al consumidor durante el proceso. El porcentaje de disminución se determina según el momento en que se llega efectivamente a un acuerdo, cesa la conducta o se restituyen los montos al consumidor.

A esto se agrega que, en el caso de micro y pequeñas empresas, existe la posibilidad de rebajar multas o incluso sustituirlas por capacitaciones, además del otorgamiento de facilidades de pago.

La decisión sancionatoria será susceptible de recursos: algunos de carácter administrativo, ante el propio Sernac, y un reclamo de ilegalidad, que será conocido por los Juzgados de Policía Local y, eventualmente, las Cortes de Apelaciones. Este reclamo será amplio y permitirá revisar tanto la forma como el fondo de la decisión.

Las acciones indemnizatorias y de nulidad de cláusulas contractuales serán siempre conocidas por los tribunales.

5. OTRAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS PRO EL PROYECTO DE LEY

Como adelantamos, el Proyecto de Ley va más allá de las facultades sancionatorias del Sernac y establece una serie de modificaciones adicionales que no necesariamente se relacionan con lo que parece ser el corazón de la reforma. Algunas de estas modificaciones son:

1. Se fortalecen las mediaciones individuales que pueden realizar las Asociaciones de Consumidores.
2. Se impone una obligación de posventa a las empresas que busca aumentar el estándar del servicio que se ofrece luego de vendido el bien o prestado el servicio.
3. En las cobranzas judiciales y extrajudiciales se declaran como abusivas las cláusulas que avalúan anticipadamente los montos por cobrar y se reducen los topes máximos por este concepto.
4. Se declaran como abusivas las cláusulas de aceleración cuando el incumplimiento que les dé origen no se vincule directamente con la operación de crédito o que el retardo en los pagos sea inferior al 20% de la deuda morosa.
5. Se establece la obligación de las empresas de mantener disponibles los mismos canales que tiene para contratar, para modificar o terminar contratos. Además, no se podrá condicionar el término del contrato al pago de montos o restitución de bienes, o establecer condiciones más gravosas que las exigidas para la celebración.
6. Se extiende la responsabilidad a las plataformas que comercialicen bienes o servicios, sin perjuicio de su facultad de repetir contra los que resulten responsables.
7. Se extiende el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor a los contratos de promesa de compraventa de viviendas.
8. Se establece la obligación de trato digno a los consumidores, respetuoso y sin discriminación teniendo presente si se trata de grupos de especial protección.
9. Se prohíbe la promoción o utilización de estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.
10. Se establece un periodo de 24 horas para la disponibilización de los fondos de créditos o cupos preaprobados, para que los consumidores tengan un tiempo para evaluar la aceptación o retractarse.
11. Se establece la prohibición de venta atada de bienes a través de planes, para empresas de telecomunicaciones y servicios fúnebres.
12. Se aclara que el principio pro-consumidor no se aplica solo a las normas sustantivas de la Ley de Protección al Consumidor, sino a las procedimentales y a las normas de leyes distintas que regulen derechos en materia de consumo. Además, en caso de que existan dos normas favorables al consumidor, se deberá aplicar la más favorable de las dos.
13. Se elimina el requisito de vínculo contractual para demandar colectivamente y el de onerosidad en los actos de consumo para los casos individuales, permitiéndose de esta manera proceder en contra de empresas con las que no se tiene contrato o éste es gratuito.

Contactos



José Ignacio Azar | Director

+56 2 2360 4027

jazar@cariola.cl

Av. Andrés Bello 2711, Piso 19

Las Condes, Santiago – Chile.



Trinidad Burrows | Asociada

+56 2 2360 4065

tburrows@cariola.cl

Av. Andrés Bello 2711, Piso 19

Las Condes, Santiago – Chile.