

FORTALECIMIENTO SERNAC

A más de cuatro años de su ingreso mediante mensaje presidencial, finalmente el proyecto de ley que fortalece el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra en la recta final.

PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE SERNAC LUEGO DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

El proyecto de ley de “Fortalecimiento de Sernac”, Boletín 9369-03, que lleva más de 4 años de tramitación, terminó su discusión durante el año 2017, para luego ser modificado ampliamente en su control preventivo constitucional, donde el Tribunal Constitucional finalmente eliminó las facultades sancionatoria y normativa del organismo. Dentro de los principales puntos que modificarán la ley luego de su promulgación y publicación destacamos:

El **máximo de las multas** ha aumentado considerablemente, y se ha establecido un nuevo sistema de graduación conforme a un listado atenuantes y agravantes, además de otros

elementos que deberán considerarse, como la gravedad de la conducta, el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría, y el beneficio económico obtenido. La reparación de los consumidores se considera como atenuante calificada.

La multa genérica queda con un máximo de 300 UTM, y las más graves quedan con un máximo de 2.250 UTM, como sobreventa de localidades y publicidad engañosa que afecte la salud. El incumplimiento de normas de Sernac Financiero se sancionará con hasta 1.500 UTM.

Podrá aplicarse una multa por cada consumidor en el juicio colectivo, con tope: 30% de las ventas del producto o servicio objeto de la infracción o el doble del beneficio obtenido: o 45.000 UTA.

Indemnización directa y automática de perjuicios por interrupción de servicios básicos, que equivalen a 10 veces el valor diario de la cuenta promedio de los clientes afectados. Sin perjuicio de lo anterior, cuando concurren las agravantes del artículo 24 el juez podrá aumentar las indemnizaciones hasta un 25%.

El plazo de prescripción de las acciones contravencionales queda en dos años que se cuenta desde que la conducta infractora haya cesado.

La indemnización podrá extenderse al daño moral en los juicios colectivos cuando se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores, estableciéndose un mínimo común, para lo cual el tribunal podrá ordenar un peritaje especial.

El procedimiento voluntario para la protección del interés difuso o colectivo de los consumidores (antes conocido como “mediación colectiva”) tendrá una duración máxima de 3 meses, y solo se podrá prorrogar por resolución fundada.

No podrá iniciarse un proceso de mediación colectiva cuando ya se hayan entablado las acciones judiciales colectivas por los mismos hechos, y mientras esté tramitándose dicha mediación no podrán iniciarse nuevas acciones.

Facultades de Sernac

Se le otorgan facultades de fiscalización más robustas a Sernac, debiendo los proveedores otorgar todas las facilidades para llevar a cabo estos procedimientos. Los funcionarios podrán ingresar a inmuebles en que se desarrollen las actividades fiscalizadas; tomar registros del sitio o bienes; levantar actas y dejar testimonio de los que se encuentren en el lugar; y en general, toda otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas.

Para la labor de fiscalización, Sernac podrá solicitar al juez de policía local correspondiente el auxilio de la fuerza pública cuando exista oposición del proveedor fiscalizado. La negativa injustificada a los requerimientos del Servicio se sancionará con multa de hasta 750 UTM.

Las interpretaciones administrativas de la ley de protección al consumidor sólo obligarán solo a los funcionarios de Sernac, y no a los proveedores.

Vacancia

Las modificaciones legales no entrarán a regir de inmediato, sino que se contemplan plazos diferenciados según normas y regiones para su vigencia, que van desde los 6 a 18 meses a contar de la publicación.

Estado actual del proyecto:

El texto definitivo debería ser promulgado y luego publicado en breve, toda vez que el Tribunal Constitucional resolvió el requerimiento del Ejecutivo respecto al decreto promulgatorio, que en su oportunidad presentaba ciertas diferencias a lo que correspondía en virtud de la sentencia de dicho tribunal.