

## Voces

# **BLOG DE JAIME LORENZINI. ES ABOGADO EXPERTO EN DERECHO DEL CONSUMIDOR LORENZINI CONSULTORES**



**Jaime Lorenzini**

Abogado experto en Derecho del Consumidor Lorenzini Consultores



## **Sernac: sancionar no es indispensable**

La nueva ley de Sernac está centrada en intimidar a las empresas, pero deja de lado un trabajo preventivo entre los sectores público y privado. Ante el eventual fallo del Tribunal Constitucional y la posibilidad de que Sernac no pueda contar con facultades sancionatorias, de forma precipitada una serie de parlamentarios, asociaciones de consumidores -e incluso algunos medios de comunicación- han afirmado que se le estaría desgarrando el corazón al Proyecto de Fortalecimiento de Derechos del Consumidor.

Sin embargo, con las demás atribuciones que le otorga esta normativa, Sernac podrá quedar con un brazo menos, pero con el otro brazo y las dos piernas restantes, continuará dando una dura y eficaz pelea a quienes infrinjan la ley. Distinto sería el caso si también es eliminada la facultad de realizar mediaciones individuales y recibir reclamos de consumidores, lo que afectaría significativamente un buen estándar de la protección al consumidor en Chile.

Con sus competencias actuales este servicio ha demostrado que, ante infracciones que perjudican a los consumidores, logra intervenir con gran efectividad en el mercado, porque – en muchos casos- corrige conductas de los proveedores. Fui durante años testigo de aquello cuando trabajé en el Sernac como abogado y jefe de gabinete.

Así, el año 2000, solucionamos los cobros abusivos por gestiones de cobranza extrajudicial, logrando la adecuación de las empresas a la regulación vigente, tras interponer cientos de denuncias en los juzgados competentes.

Hoy puedo afirmar desde la otra vereda que mejorando la confianza entre los actores del sistema de protección al consumidor pueden desarrollarse buenas relaciones a largo plazo, y no resulta indispensable la discusión de si se requieren más o menos facultades para Sernac, evitando así el actual escenario donde aún no sabemos si podría diluirse una parte relevante de este proyecto de ley.

**En una investigación que realicé para Espacio Público el 2013 advertí claramente que la facultad sancionatoria en el Sernac no garantiza necesariamente una protección efectiva a los consumidores.**

Así, es muy delicada cualquier regulación que le dé a un mismo organismo un abanico muy amplio de facultades, tales como dictar normas generales, interpretar la ley, mediar colectivamente, presentar demandas colectivas, fiscalizar y sancionar en el mercado. La electricidad en sí es buena y el agua también, pero si las juntamos generan efectos indeseados. Del mismo modo pudiere estar ocurriendo que ciertas facultades otorgadas a Sernac estén resultando incompatibles entre sí. Independiente del fallo del Tribunal Constitucional, la implementación de las otras facultades que tendrá el Sernac hace indispensable que todas las empresas se preocupen de adecuar sus prácticas y conductas a esta ley.

**Es ahora el momento de pensar distinto. No solo el garrote consigue los objetivos: lo que se buscará siempre no es la sanción por el gusto de multar a las empresas, sino que también dejar disponibles otros mecanismos para lograr que éstas cumplan mejor la ley. Optimizando la confianza entre los actores del sistema de protección al consumidor pueden desarrollarse buenas relaciones a largo plazo, y no resulta indispensable la discusión de si se requieren más o menos facultades para Sernac. Eso, además del trabajo conjunto público-privado para generar estándares de un adecuado y sostenido cumplimiento de la normativa, hasta grados por sobre lo exigido en ciertos ámbitos.** Por tanto, la actual es una inmejorable oportunidad para desarrollar programas de compliance en las empresas que procuren altos estándares en el cumplimiento de esta ley.