

Jaime Lorenzini plantea que nuevo órgano, similar al Sernac, tendrá una función doble

Doctor en Derecho analiza cómo protege a los consumidores la propuesta Constitucional

“La implementación de la norma constitucional va a obligar a hacer reformas que eliminen la facultad del Sernac de presentar demandas colectivas”, dice el legista.

MELISSA FORNO

Entre los muchos aspectos que abarca la propuesta de nueva Constitución está la situación de los consumidores nacionales. El doctor en Derecho y ex jefe de gabinete del Sernac, Jaime Lorenzini, hizo un análisis sobre este punto y cómo va a funcionar el nuevo servicio u órgano encargado del tema.

Lo primero es dejar claro que son dos los artículos esenciales en esta materia.

1) El artículo 81.1: “Toda persona tiene derecho, en su condición de consumidora o usuaria, a la libre elección, a la información veraz, a no ser discriminada, a la seguridad, a la protección de su salud y el medioambiente, a la reparación e indemnización adecuada y a la educación para el consumo responsable”.

2) El artículo 81.2: “El Estado



RUBEN GARCIA

Según Jaime Lorenzini, dos son los artículos esenciales a tener en cuenta en el análisis: el 81.1 y el 81.2.

de por qué se escoge uno y no otros, ya que ello puede generar un súper órgano estatal que tenga una vocación superior a los otros, y hay que repartir competencias en el ámbito de las relaciones de consumo.

— ¿Qué problemas puede maten-

Sernac de presentar demandas colectivas. No será automático, sino que exige de un paso de implementación legal de la norma constitucional, pero tarde o temprano se tendrá que regular la incompatibilidad.

— ¿Quiénes pueden presentar-

no quiero sanciones para los proveedores, no es esa la mirada, sino quién debe aplicarlas. Hoy lo hacen los tribunales.

- También existe la postura de que el Sernac, al no poder sancionar, es una especie de León sin

2) El artículo 61.2: El Estado protegerá el ejercicio de estos derechos, mediante procedimientos eficaces y un órgano con facultades interpretativas, fiscalizadoras, sancionadoras y las demás que otorgue la ley". Este órgano tendría un rol equivalente al del actual Servicio Nacional del Consumidor actual (Sernac), pero además, tal como se lee en el texto ya citado, suma facultades sancionatorias.

Esta incorporación, en opinión del doctor en Derecho Jaime Lorenzini, jefe de gabinete del Sernac, les impediría presentar demandas colectivas a las personas.

-¿Por qué considera perjudicial que este órgano esté consagrado en la Constitución?

-La aproximación sería la siguiente: no veo un fundamento claro de por qué solo un órgano, a cargo de la protección al consumidor, tenga nivel constitucional y no otros igual de importantes como la Comisión para el Mercado Financiero, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Provoca una duda razonable

01.1 y el 01.2.



"Genera un cortocircuito jurídico que no ha sido informado a la ciudadanía"

Jaime Lorenzini sobre nuevo Sernac propuesto en texto constitucional

-¿Que problemas puede motivar que se le otorguen facultades sancionatorias?

-Genera un cortocircuito jurídico que no ha sido informado a la ciudadanía. Efectivamente, no hay problema que un órgano tenga facultades sancionatorias, como ocurre en Chile con todos los otros entes fiscalizadores, en el área de telecomunicaciones, en materias sanitarias, de electricidad, etcétera, pero no es posible hacer dos cosas incompatibles. No puede ser que un órgano sea sancionador, es decir, se convierta en un juez y, al mismo tiempo, litigue, presente demandas colectivas e inicie procedimientos voluntarios colectivos. Entonces, ahí hay un cortocircuito y ese es el grave problema que tiene el dotar al órgano de protección al consumidor de facultades sancionatorias, porque lo va a poner en jaque con sus facultades actuales, con las que funciona correctamente. Eso es lo que no se dice, ni se anticipa, en el debate que no hubo en esta materia.

-¿El Sernac no podrá presentar demandas colectivas?

-La implementación de la norma constitucional va a obligar a hacer reformas que eliminen la facultad del

-¿Qué problemas pueden presentar las actualmente?

-El Sernac, las asociaciones de consumidores (ambos lo hacen normalmente) y un grupo de consumidores afectados, lo que prácticamente nunca ocurre. La legislación lo permite porque no existe este cortocircuito jurídico de facultades, ya que no tiene facultades sancionatorias.

-¿Cómo el Sernac puede proteger los derechos de los consumidores sin facultades sancionatorias?

-La respuesta la da el diagnóstico desde la creación del Sernac, desde el año 1990 hasta hoy: en todo este periodo, sin tener facultades sancionatorias, se han conseguido logros tremendamente importantes para los consumidores, en términos de compensaciones, de herramientas de solución, como el No molestar o el Me quiero salir, de procedimientos muy expeditos para lograr soluciones, en muy breves plazos, a través de negociaciones que se llaman procedimientos voluntarios colectivos. Y, cuando corresponda, litigando en tribunales, siendo estos últimos los que aplican sanciones. Pareciera haber una duda sobre la efectividad de las sanciones por parte de los tribunales. No quiero dar a entender que

cionar, es una especie de león sin dientes...

-No participo para nada de ese slogan que es muy atractivo escucharlo y decirlo. No lo comparto porque no refleja el estado real de la protección al consumidor en Chile. Todos quieren lo mejor, que se corrijan los problemas, que se den las compensaciones cuando corresponda y que se apliquen las sanciones cuando se haya identificado un problema. Pero, bajo mi punto de vista, no es justo decir que el Sernac es un león sin dientes, porque no tiene una de muchísimas facultades que el ordenamiento jurídico le ha entregado.

-¿Por qué?

-Independiente de la discusión constitucional, me pregunto: ¿es incorrecto decir que el Sernac es un león sin dientes? No lo digo solo yo. Tras la reforma institucional del Sernac, que se dictó en 2018, el Tribunal Constitucional le quitó las facultades sancionatorias. Instalado el director Lucas del Villar, dijo que sí tenía facultades suficientes en la protección del consumidor. Para dicho director, los verdaderos dientes del Sernac radican en la posibilidad de presentar acciones judiciales contra los proveedores que comenten infracciones.