

RETAIL



Proyecto de Ley que  
modifica la **LEY DE  
PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES**

BOLETÍN N° 9.369-03

*Septiembre, 2016*

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



## Introducción

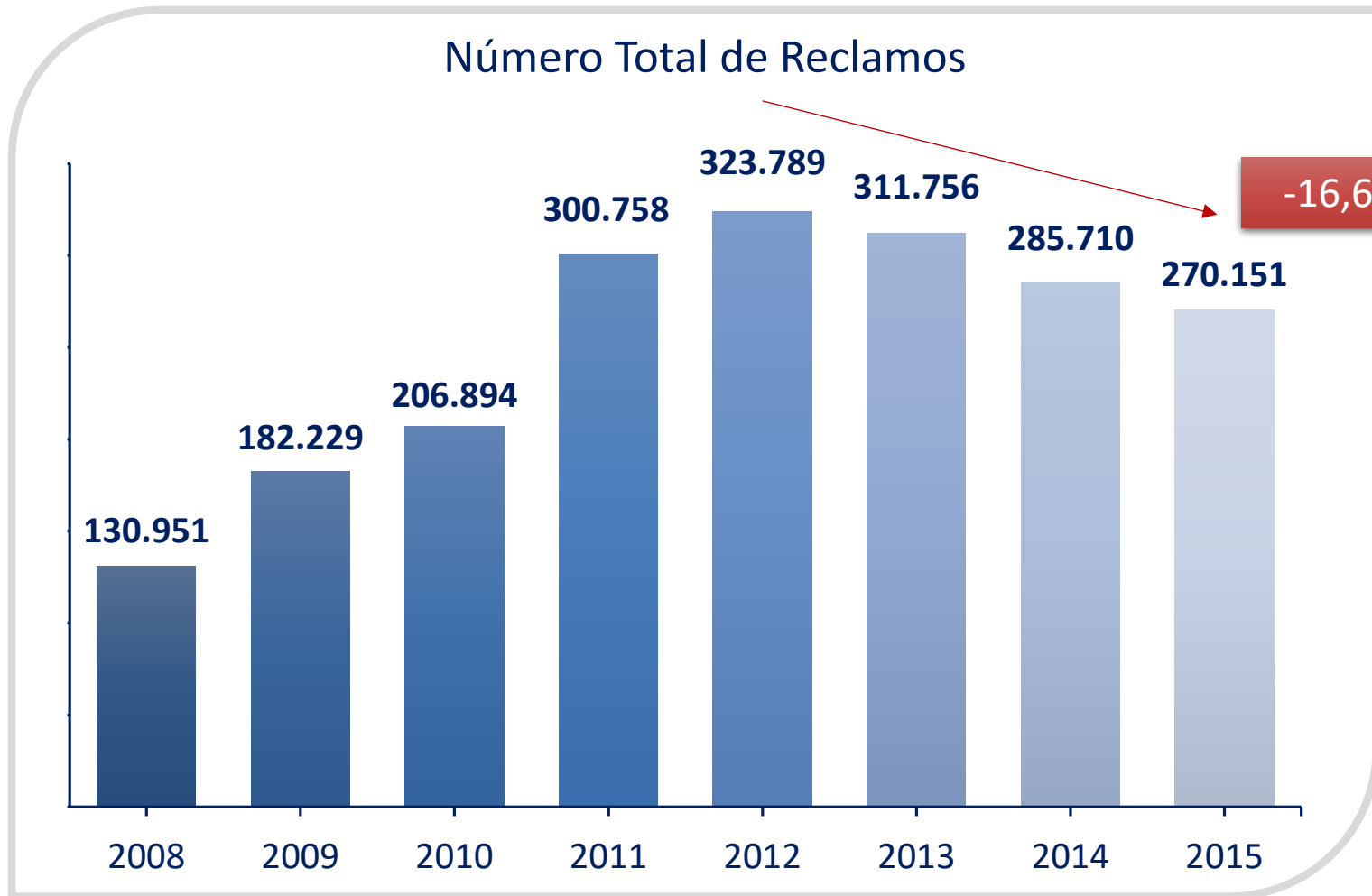
---



- El consumidor cambió. Hoy es más exigente y tiene más herramientas de fiscalización y denuncia (redes sociales). Por ello, es necesario adaptar nuestra regulación mirando hacia las nuevas tendencias y no con la lógica del pasado.
- Creemos que es importante avanzar en la modernización de la institucionalidad que cautela los derechos de los consumidores.
- Dado que este es un proyecto de alcance horizontal y que afecta a todos los sectores ligados al consumo final, tendrá grandes repercusiones que deben evaluarse para lograr una ley equilibrada para todos.
- El proyecto ha pasado por varias etapas legislativas, pero aún subsisten problemas estructurales que se deben resolver.



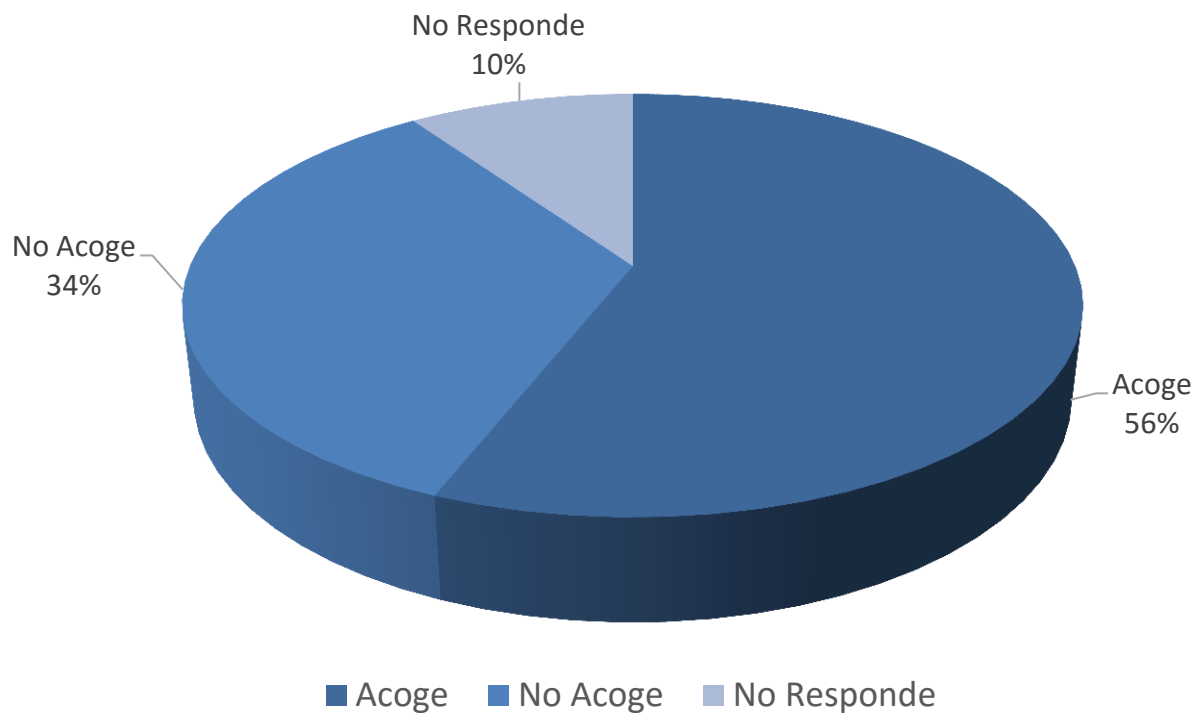
## Dimensión del Problema





## Dimensión del Problema

### Respuesta de los Proveedores – año 2015

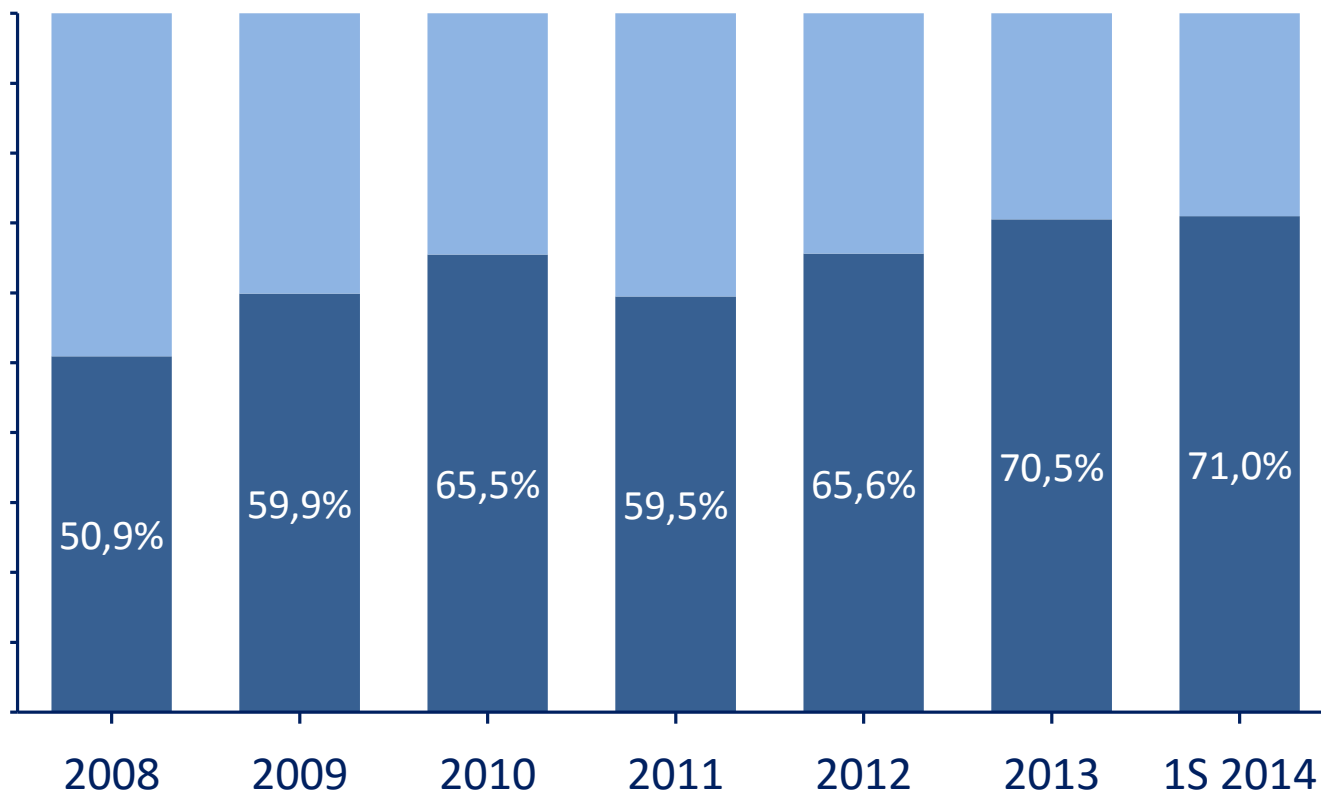




## Dimensión del Problema

### Reclamos por Tipo de Canal

■ Internet    ■ Presencial





## Dimensión del Problema

Dudas que surgen ante la dimensión del problema a resolver:



- ¿El fortalecimiento del Sernac considera los cambios en las tendencias de los consumidores?
- ¿El proyecto busca poner énfasis en la reparación o en la sanción?



- ¿Qué atribuciones debiera tener el nuevo Sernac?
- ¿Qué tipo de gobierno corporativo impulsar?



## Dimensión del Problema

---



El dilema de fondo a resolver es:

**¿El Sernac será un órgano parcial o imparcial?**



## Dimensión del Problema

### Facultades que tendría el nuevo SERNAC

- **Facultad interpretativa**
- **Facultad normativa**
- **Facultad sancionadora**
- **Facultad mediadora**

---

- **Facultad fiscalizadora e inspectiva**



- **Legitimación activa**

Organismo  
Imparcial

Organismo  
Parcial





## Temas estructurales

---



1. El **gobierno corporativo** óptimo.
2. Quién debe ejercer la **facultad de mediación**.
- 3.Cuál es el alcance de las **facultades normativa e interpretativa**.
4. **Facultad sancionadora**: Cambiar carácter punitivo por énfasis en la **reparación** a los consumidores.



# Temas estructurales



## 1. Gobierno Corporativo óptimo.

### DISEÑO PROPUESTO ES COHERENTE CON EL DE OTROS ORGANISMOS REGULADORES EN CHILE

Situación actual de SERNAC es la que, en rigor, no resulta coherente con la de esos órganos:

REGULADOR	Potestad Interpretativa	Potestad Normativa	Potestad Sancionatoria	Potestad Inspección	Requerimiento de Información
SBIF	✓	✓	✓	✓	✓
SVS	✓	✓	✓	✓	✓
SUSESO	✓	✓	✓	✓	✓
SALUD	✓	✓	✓	✓	✓
SAFP-SP	✓	✓	✓	✓	✓
SUPERIR	✓	✓	✓	✓	✓
SCJ	✓	✓	✓	✓	✓
SEC	✓	✓	✓	✓	✓
SISS	✓	✓	✓	✓	✓
SMA		✓	✓	✓	✓
SEDUC	✓	✓	✓	✓	✓
Dirección del Trabajo	✓	✓	✓	✓	✓
SERNAC					✓





# Temas estructurales



## 1. Gobierno Corporativo óptimo.

### MODELO PROPUESTO SE ASEMEJA AL "MODELO C":

- Sanciones impuestas por la misma agencia de protección al consumidor, tal como sucede en Bélgica, República Checa, Hungría, Japón, Noruega, Nueva Zelanda, Polonia, Eslovaquia, Suecia y Estados Unidos.
- Modelo se basa en una agencia (i) con potestad de imponer multas y otras medidas correctivas; (ii) con facultades de fiscalización; y (iii) con facultades interpretativas y normativas.

MODELO / PAÍS	AUS	BEL	CAN	CHE	CZE	DEU	DNK	FIN	GBR	HUN	JPN	NLD	NOR	NZL	POL	SVK	SWE	USA
Modelo A				✓					✓		✓							
Modelo B	✓		✓						✓									✓
<b>Modelo C</b>		✓			✓					✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Modelo D							✓	✓									✓	
Modelo E				✓		✓						✓						



# Temas estructurales



## 1. Gobierno Corporativo óptimo.

Facultades	MÉXICO "Procuraduría Federal del Consumidor" (Federal)	ESPAÑA "Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición" (Nacional)	ESTADOS UNIDOS "Federal Trade Commission" (Federal)
Informar / Educar	✓	✓	✓
Mediar	✓		
Fiscalizar	✓		✓
Normar	✓	✓	✓
Interpretar		✓	✓
Juzgar	✓		✓
Sancionar	✓		✓
Demandar	✓		✓
Representación en acciones colectivas	✓		
Indemnización de daño moral en acciones colectivas	✓	No hay norma expresa	No hay norma expresa

# Edith Ramírez

Chairwoman of the Federal Trade Commission



*"La FTC no entabla demandas colectivas y, generalmente, no se involucra en las privadas. Conforme a la Ley de la FTC, podemos procurar que el tribunal expida una orden que prohíba prácticas comerciales engañosas o desleales o métodos de competencia desleal. En lo posible, la FTC busca obtener resarcimiento para los consumidores damnificados.*

*Alternativamente, puede sugerir que el tribunal expida una orden exigiéndole a la empresa que restituya sus ganancias mal habidas al Tesoro de los Estados Unidos."*

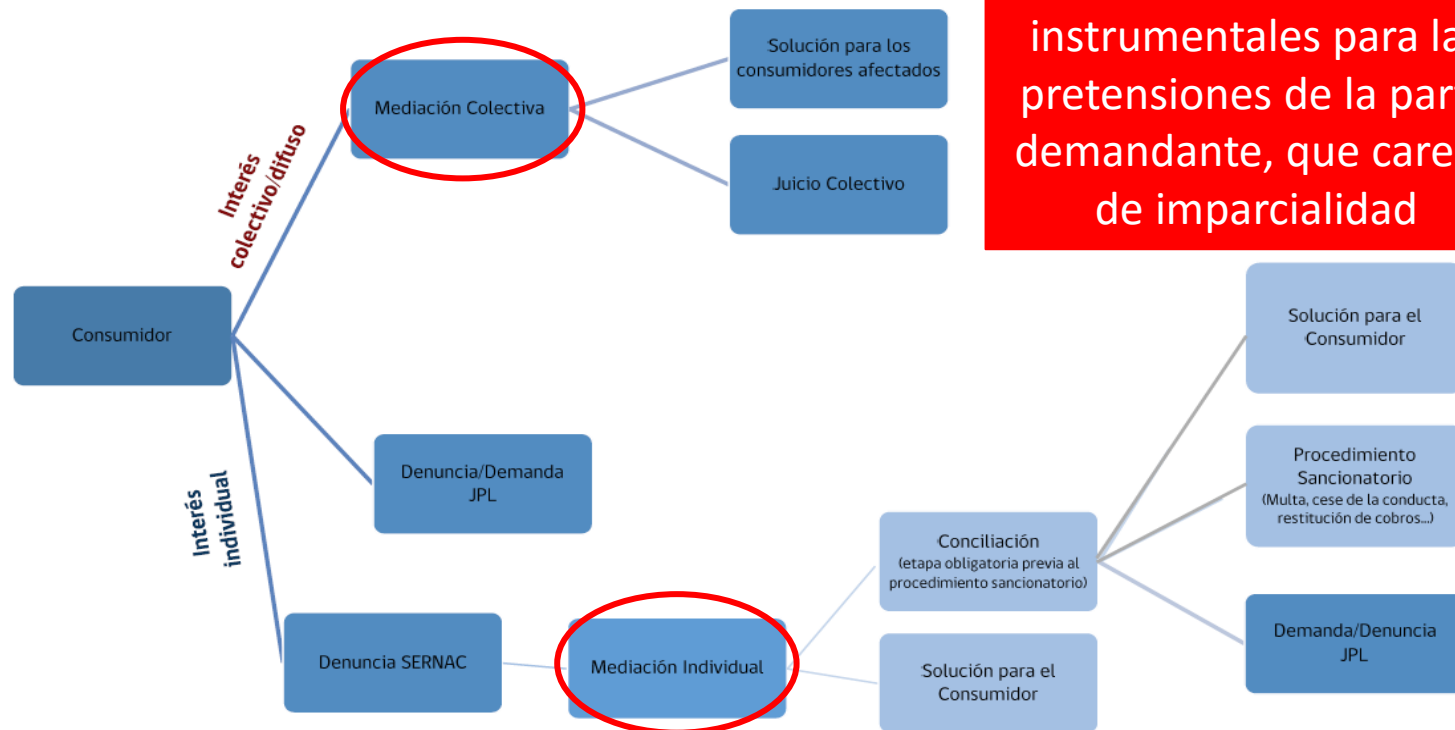
Fuente: Entrevista Ámbito Jurídico

Link: [www.ambitojuridico.com](http://www.ambitojuridico.com)



## 2. Facultad de Mediación.

Resumen de mecanismos de solución de afectaciones a los derechos del consumidor (considerando modificaciones propuestas)



Las mediaciones son instrumentales para las pretensiones de la parte demandante, que carece de imparcialidad



## Temas estructurales

---



### 3. Facultades Interpretativa y Normativa.

- Director Nacional: ¿Autoridad unipersonal que dictaría normas de carácter general?
- Rol secundario del Consejo Normativo.
- Ejercicio acotado de las facultades interpretativa y normativa:
  - Parámetros de abusividad de cláusulas de adhesión;
  - Lineamientos generales para la aplicación de los criterios de determinación de multas;
  - Criterios de riesgos para elaborar plan de fiscalización; y
  - Criterios generales para observancia de los principios del procedimiento y para la determinación del interés colectivo o difuso en mediaciones colectivas.





## Temas estructurales

---



### 4. Facultad Sancionadora.

- Multas aplicables por cada consumidor afectado y no por infracción.
- Se establece un sistema reglado de determinación de multas, sobre la base de atenuantes y agravantes a las cuales debe ajustarse el Servicio o el Juez:
  - Atenuantes: (1) Reparación del daño antes de la resolución o sentencia; (2) Proveedor EMT; (3) Colaboración al SERNAC antes o durante el procedimiento sancionador administrativo o judicial.
  - Agravantes: (1) Reincidencia, y (2) Haber causado daño patrimonial grave o la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores, o haber puesto en riesgo la integridad física de los consumidores o de la comunidad, aún sin haberse causado daño.
  - Reglas: Atenuantes 40%/60%/80%; Agravantes 60%/80%.



## Temas estructurales

---



### 4. Facultad Sancionadora.

Multas y reparación integral en acciones colectivas.

- Cuantía de las multas.
  - El juez podrá aplicar **una multa por cada consumidor afectado**.
  - La base de cálculo del techo de las multas es un 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.
  - En el caso de EMT, no puede exceder 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción.
- Daño moral.
  - El Proyecto extiende la indemnización del daño moral a procedimientos colectivos, proponiendo un sistema de cálculo basado en grupos y subgrupos de consumidores.
  - Montos se determinan sobre la base de un peritaje especial ordenado por el juez, el que será de cargo del infractor si se establece su responsabilidad.



## 4. Conclusiones

---



- El Proyecto requiere un rediseño estructural.
- Comprendemos que Sernac tenga un rol fiscalizador, pues los derechos de los consumidores deben garantizarse. Pero creemos que la nueva institucionalidad excede las atribuciones razonables y crea importantes espacios de discrecionalidad que afectarán la imparcialidad en sus decisiones.
- Revisar las excesivas atribuciones del nuevo Sernac no debilita los derechos del consumidor, sino que persigue alcanzar una buena ley, equilibrada.
- Queremos que la modernización del Estado continúe, pero asegurando el debido proceso, estableciendo frenos y contrapesos al ejercicio de las atribuciones de este importante servicio público.
- La concentración de atribuciones de Sernac, conservando la legitimación activa y asignándole el rol de mediador, amerita un análisis de constitucionalidad.



## 4. Conclusiones



▪ Sugerimos considerar dos opciones:



- Si se privilegia mantener una **autoridad unipersonal**, debieran revisarse las nuevas atribuciones junto con aquellas que existen actualmente. Una instancia de real contrapeso es indispensable. Preocupa la falta de coherencia frente a otra legislación reciente.



- Si se privilegia crear un auténtico **gobierno corporativo colegiado**, se podrían adicionar algunas atribuciones, salvo aquellas que son propias del legislador. Esta opción daría mayores garantías de un debido proceso e imparcialidad de parte del Sernac.

RETAIL



Proyecto de Ley que  
modifica la **LEY DE  
PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES**

BOLETÍN N° 9.369-03

*Septiembre, 2016*

The logo for SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) is displayed on a white sign. The logo consists of the word "SERNAC" in a bold, blue, sans-serif font, with a horizontal bar below it that is blue on the left and red on the right. Below the bar, the text "Servicio Nacional del Consumidor" is written in a smaller, blue font. The sign is slightly out of focus, and other similar signs are visible in the background.