

Legal |
Opinión | Opinión | Artículo 1 de 1

Doble sanción administrativa: falta de certeza jurídica en la reforma a la Ley de Protección al Consumidor

"...Aunque otra autoridad ya haya impuesto una sanción, el Sernac siempre podrá volver a hacerlo cuando en la original no se haya considerado la vulneración a los derechos de los consumidores. Entonces, ¿se consagrará un impedimento real a la doble sanción? No nos queda claro aún..."

Jueves, 02 de noviembre de 2017 a las 11:36



Andrés Salas

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), en su misión de vigilar el cumplimiento de las normas protectoras de los consumidores, en algunas ocasiones ha ingresado a esferas que pertenecen a otras leyes o reguladores y que no serían propias de su competencia. El proyecto que reforma la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Consumidores (LPC) propone un texto que intenta delimitar esa esfera, junto a un mecanismo para zanjar el posible conflicto entre el servicio y otra autoridad cuando, por un mismo hecho, se busque sancionar dos veces a un determinado proveedor.

Un punto fundamental del proyecto es el fortalecimiento de las potestades que entrega al Sernac, de ahí, que sea conocido como "proyecto de fortalecimiento del Sernac". El motivo de ello es que con la actual LPC el servicio tiene la misión de velar por el cumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor (artículo 58 LPC), pero para cumplir con ese encargo no tiene facultades

sancionatorias directas.

Para superar esta carencia potestativa y honrar su misión de proteger al consumidor, el Sernac ha desplegado innumerables acciones judiciales contra diversos proveedores. Incluso, ha salido de la esfera de competencia de la LPC justificándose en la supletoriedad *residual* que indica el artículo 2 bis, que

establece que las normas de la LPC no serán aplicables a las actividades reguladas por leyes especiales, excepto en el derecho a indemnización, sea por interés individual (cuando las leyes especiales no contemplen procedimientos indemnizatorios) o colectivo (cuando se vea comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios).

Existen varios ejemplos de esta extensión de la esfera de competencia mencionada: acciones contra cosméticos que ostentan propiedades terapéuticas; requerimientos por infracción al Reglamento Sanitario de Alimentos (ambas propias de la esfera de la Seremi de Salud); acciones colectivas por infracción a la Ley de Protección de la Vida Privada (cuya protección apunta a los titulares de los datos, no a los consumidores), entre otros. Así, se entiende a la LPC como ley especial de aplicación general y, a la vez, supletoria del resto de las normas sectoriales protectoras.

Sin embargo, los tribunales no siempre comparten el criterio del servicio. En 2013, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia condenó, en el llamado "Caso Farmacias", a tres cadenas por realizar conductas que atentaban contra la libre competencia. El Sernac, a partir de esa resolución, presentó una acción colectiva para buscar la compensación a los consumidores de las empresas involucradas. No obstante, en marzo de 2016 la Corte Suprema señaló que el "plan de compensación" de dicha colusión no pertenecía al ámbito de aplicación de la LPC. Incluso, en un fallo posterior y conociendo la acción colectiva contra el contrato de adhesión de una empresa *tiquetera*, el máximo tribunal decidió que los derechos esencialmente individuales no pueden ser ámbito de las acciones colectivas. Al respecto, es interesante la opinión del profesor de Derecho Civil de la Universidad Católica de Valparaíso, Rodrigo Momberg, en su columna "[La Corte Suprema y los datos personales](#)", sobre el uso y tratamiento de estos en las empresas que prestan servicios a través de Internet.

Para resolver los límites de competencia entre el Sernac y otros reguladores, el proyecto de ley contempla la prohibición expresa de aplicar, por parte del servicio, una sanción cuando, por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos, otra autoridad ya lo haya hecho. Esta circunstancia debiese ayudar a la certeza jurídica, mediante la unificación de los criterios por parte de la jurisprudencia.

Sin embargo, el texto del proyecto indica que esta prohibición de "doble sanción" debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2 bis, mismo precepto que actualmente utiliza el Sernac para accionar fuera del ámbito de la LPC. En otras palabras, aunque otra autoridad ya haya impuesto una sanción, el Sernac siempre podrá volver a hacerlo cuando en la original no se haya considerado la vulneración a los derechos de los consumidores.

Entonces, ¿se consagrará un impedimento real a la doble sanción administrativa? No nos queda claro aún. Pareciera ser que el texto del proyecto intenta delimitar el ámbito de aplicación de la LPC, buscando resolver el posible conflicto entre autoridades.

Ante esto, vemos dos posibles soluciones: una primera alternativa es que la Corte Suprema aplique un enfoque uniforme sobre este artículo, a diferencia de lo que ha ocurrido hasta ahora. La segunda, es que el texto de la reforma efectivamente resuelva este problema, ya que con el texto actual de la LPC

perfectamente podrían sancionarse más de una vez a los infractores, al menos desde la perspectiva administrativa. Estimamos y esperamos que esta última alternativa sea la indicada.

El proyecto se encuentra actualmente en el segundo trámite constitucional y, si bien, no es posible pronosticar la fecha de su eventual promulgación, sabemos que está en las últimas fases del proceso legislativo.

** Andrés Salas Retamal es asociado de Carey.*

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online