

Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores

El 20 de diciembre de 2019, el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) publicó la “**Circular Interpretativa de los Planes de Cumplimiento**”, de conformidad a la cual, se busca orientar a los proveedores acerca de los alcances y contenidos básicos de los planes de cumplimiento contemplados en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“**LPDC**”).

Esta Circular se encuentra inmersa dentro de una consulta pública. Por ende, se pueden ingresar observaciones en el portal del SERNAC (<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57789.html>) hasta el día 7 de enero de 2020. Tras este proceso, la circular podría sufrir modificaciones.

A continuación, encontrarán una breve exposición del contenido de la circular del SERNAC.

****¿QUÉ ES UN PLAN DE CUMPLIMIENTO?****

Los planes o programas de cumplimiento tienen por objeto estructurar un sistema de gestión de riesgos de una organización, y pueden ser definidos como, el conjunto de medidas internas adoptadas para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de infringir deberes de conducta exigibles por la organización, ya sea por sus propias acciones u omisiones, las de sus representantes, asesores, dependientes o colaboradores, incluyendo proveedores de servicios y los procesos que -conforme a la ley- están bajo su responsabilidad.

Es importante destacar que no existe un modelo único de plan o programa de cumplimiento, por lo que estos deben ser diseñados de acuerdo a las características particulares de cada organización.

****PLANES DE CUMPLIMIENTO EN LA LPDC Y ROL DEL SERNAC****

La LDPC regula los planes de cumplimiento en dos artículos: el artículo 24 inciso 4 y el artículo 54 letra P.

- 1. Plan de cumplimiento Preventivo del artículo 24 inciso 4°** El artículo 24 inciso 4° dispone que, se considerarán circunstancias atenuantes en el contexto de la aplicación de sanciones a los proveedores que infrinjan las normas de protección a los derechos de los consumidores: “c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento”. Este artículo hace referencia a un plan de cumplimiento de carácter preventivo. En este caso, la empresa analiza y evalúa sus riesgos de infracción antes que se haya cometido, para establecer medidas preventivas, de detección y correctivas atinentes a tales riesgos.

Así, la aprobación, a través de un proceso administrativo dispuesto por el SERNAC y validado finalmente por el mismo, implica que el proveedor ha prestado “colaboración sustancial” previo al procedimiento judicial y que, cumpliendo los demás requisitos legales, será considerada como una circunstancia atenuante al momento de determinar la multa asociada a la infracción cometida, en dicho procedimiento.

- 2. **Plan de cumplimiento dentro del procedimiento voluntario del artículo 54 P**** El artículo 54 letra P señala que, en caso de llegar a un acuerdo dentro del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. Así, “la resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento”. De esta forma, el plan de cumplimiento dentro del procedimiento voluntario pretende dar cuenta de acciones de carácter doble, reactivas y preventivas. De acuerdo a la naturaleza de la infracción, el plan formaría parte del acuerdo logrado. Y junto con ello, el Servicio podría asumir su monitoreo y seguimiento, ya que se entiende que una inconformidad en la implementación de dicho plan conllevaría a un incumplimiento del acuerdo logrado en el procedimiento voluntario colectivo.

****CONTENIDOS DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO****

Tomando en consideración lo dispuesto en el artículo 54 P de la LPDC, el Servicio Nacional del Consumidor considera que, los planes de cumplimiento deben contener, a lo menos, los siguientes elementos centrales para la implementación de instrumentos efectivos:

- 1. Designación de un oficial de cumplimiento**
- 2. Identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas**
- 3. Plazos para su implementación**
- 4. Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento**
- 5. Compromiso de la alta y media gerencia**
- 6. Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias**
- 7. Reacción frente hallazgos**
- 8. Mejora continua, pruebas periódicas y revisión**
- 9. Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC**

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio podrá solicitar información respecto del plan de cumplimiento en cualquier momento y realizar observaciones, así como propuestas fundadas de adecuaciones, cuando lo estime conveniente.

Finalmente, aún se encuentra pendiente en el Ministerio de Economía, el reglamento que disciplina y complementa en la misma línea, el sistema que va a guiar los planes de cumplimiento.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari