/Carey

Octubre de 2020

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE PLANES DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 24 INCISO CUARTO, LETRA C) DE LA LEY Nº19.496

El 30 de septiembre de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (" **SERNAC** ") publicó la " **Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de Planes de Cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496** " (la " **Circular** "), la cual busca establecer las directrices generales sobre la facultad del SERNAC para aprobar los planes de cumplimiento que le presenten los proveedores.

Esta Circular se encuentra inmersa dentro de una consulta pública dirigida a consumidores, empresas y actores relevantes. Por ende, se pueden ingresar observaciones en el portal del SERNAC hasta el día 30 de octubre de 2020. Tras este proceso, la circular podría sufrir modificaciones.

El contenido de la circular del SERNAC se centra en el procedimiento de aprobación de los planes de cumplimiento consagrado en el artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (" **LPDC** ") en base a la siguiente estructura: (i) requisitos; (ii) procedimientos de aprobación; (iii) vigencia del plan; (iv) publicidad y; (v) tratamiento de la información suministrada.

Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento

Para que el plan de cumplimiento sea aprobado por el SERNAC, este deberá:

1. Ceñir su contenido a la LPDC y a las demás normas reglamentarias o administrativas que le sean aplicables. Para la evaluación del contenido de un plan, el SERNAC considerará la "Especificación Técnica INN/ET1 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso"; o aquella que la reemplace.

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

2. Acompañarse de una declaración jurada firmada por el o los representantes legales del proveedor solicitante, en que se deje constancia que los antecedentes aportados y la información contenida en éstos, son verídicos y fidedignos.

Del procedimiento de aprobación

El proveedor interesado en obtener la aprobación de un plan de cumplimiento deberá presentar una solicitud ante SERNAC a través de un formulario que se pondrá a disposición del público para descarga en el sitio web institucional.

El Servicio tramitará dicha solicitud de acuerdo a alguno de los procedimientos: (i) procedimiento abreviado o (ii) procedimiento general, a elección del proveedor, según los antecedentes que acompañe.

1.1. Procedimiento abreviado

Para acceder a este procedimiento, el proveedor debe acompañar:

a) Copia autorizada del certificado emitido por un organismo de inspección o entidad verificadora idónea, que acredite que el plan de cumplimiento se ajusta a la LPDC y demás normativa.

b) Un informe de certificación del plan respectivo que incluya la información documentada que acredite:

• La realización del análisis del contexto de la organización.
• El compromiso de la organización.
• La determinación de los objetivos de cumplimiento.
• El tratamiento de las no conformidades e incumplimientos.
• La realización de la evaluación del desempeño del plan de cumplimiento.
• La realización del proceso de mejora del plan.

El Servicio se pronunciará sobre la solicitud de aprobación dentro del plazo de hasta seis meses contados desde el día siguiente a su ingreso a través de oficina de partes (artículo 27 de la Ley N° 19.880).

2.2. Procedimiento general

Cuando el proveedor solicite al SERNAC la aprobación de un plan de cumplimiento que no califique para su tramitación conforme al

procedimiento abreviado, el Servicio adquirirá los informes técnicos de terceros que permitan el análisis del plan de cumplimiento, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor.

Para tal efecto, el Servicio, antes de ingresar la solicitud de aprobación, la someterá a un procedimiento de priorización, abordando un enfoque de riesgos y teniendo a la vista las restricciones presupuestarias vigentes para el periodo en que se presentan las solicitudes.

La priorización se realizará en los meses de marzo y agosto de cada año con las solicitudes recibidas hasta el último día del mes anterior a tales meses.

Las solicitudes no priorizadas se incorporarán a las solicitudes recibidas posteriormente para ser consideradas, en conjunto con aquellas, en el proceso de priorización siguiente.

Sólo una vez evacuados los informes técnicos respectivos, obtenidos por el Servicio, se iniciará el proceso de aprobación de los planes de cumplimiento.

El Servicio se pronunciará sobre la solicitud de aprobación dentro del plazo de hasta seis meses contados desde el día siguiente a la notificación al proveedor de su inicio (artículo 27 de la Ley N° 19.880).

Vigencia de la aprobación de un plan

La aprobación de un plan de cumplimiento podrá tener una vigencia de hasta 24 meses, según lo determine el Servicio de acuerdo a los antecedentes acompañados, el alcance del plan y las características particulares del proveedor.

Para renovar dicha vigencia, el proveedor deberá acreditar la efectiva implementación y seguimiento del plan en el tiempo posterior a la aprobación.

Publicidad de las aprobaciones

El SERNAC mantendrá un listado de planes aprobados disponible en el sitio web institucional que contendrá, al menos, la identificación del proveedor, el número y fecha de acto que aprueba el plan y la vigencia de la aprobación.

Al término de la vigencia de la aprobación de un plan, si ésta no ha

sido renovada, se eliminará del listado.

Tratamiento de la información acompañada durante el procedimiento de aprobación

El SERNAC encarga el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento a funcionarios cuya coordinación depende directamente de la Subdirección Nacional y serán independientes de las subdirecciones encargadas de los mecanismos de protección.

Los planes de cumplimiento, dada su naturaleza, contienen información del proveedor cuya divulgación a terceros puede afectar sus derechos comerciales y económicos, presupuestos reconocidos como causal de secreto o reserva en los artículos 20 y 21 de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información. Para ello, el Servicio debe adoptar las medidas para resguardar la información que pueda afectar los derechos comerciales económicos o comerciales del proveedor, dentro del marco legal respectivo.

Al término del procedimiento, el proveedor podrá solicitar la devolución de la información por medio de comunicación escrita al Servicio.

Esta Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente enlace .

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara