

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO EN NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

SERNAC ha publicado una nueva Circular Interpretativa que delimita el alcance y contenido de los planes de cumplimiento en materia de consumo. Ello, con el objeto de que las empresas puedan elaborar sus propios planes de cumplimiento, fortaleciendo así la cultura del compliance en Chile. Entre las principales ventajas de dichos planes está el actuar como atenuante de responsabilidad para aquellas empresas que hayan infringido las normas que protegen a los consumidores.

A continuación, encontrarán una breve exposición del contenido de la circular del SERNAC de fecha 31 de enero de 2020:

PLANES DE CUMPLIMIENTO EN LA LPDC, FINES Y ROL DEL SERNAC

La LDPC regula en dos artículos a los planes de cumplimiento. Si bien ambos planes pueden tener elementos similares, cumplen con fines distintos y el SERNAC asume roles diversos en cada uno de ellos.

1. Plan de Cumplimiento Preventivo del artículo 24 inciso 4° de la LPDC: En este caso, la empresa analiza y evalúa sus riesgos de infracción antes que se hayan cometido, para establecer medidas preventivas, de detección y correctivas atinentes a tales riesgos. El SERNAC reconoce en su circular que estos planes responden a las características propias de cada proveedor y podrán ser extensos o acotados según el proveedor determine, de acuerdo al análisis de su contexto. Para el diseño e implementación de este plan es esencial levantar una matriz de procesos en que se detallen los riesgos que enfrenta la empresa, de acuerdo a sus características propias. El artículo 24, inciso cuarto letra c) de la LPDC, le atribuye al SERNAC la facultad de "aprobar" estos planes de cumplimiento, los que se basan en la gestión de riesgos de una empresa y buscan mitigarlos para asegurar el acatamiento de las obligaciones que se pretende cubrir

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

con dicha herramienta.

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

2. Plan de Cumplimiento Correctivo presentado dentro de un procedimiento voluntario colectivo del artículo 54 P de la LPDC: Este plan da cuenta de acciones de carácter doble (preventivas y correctivas) que se enmarcan dentro de la conducta infraccional que da inicio al proceso voluntario colectivo y que se evaluarán atendiendo a la naturaleza de la infracción específica en el contexto del acuerdo arribado con SERNAC. De acuerdo al artículo 54 P de la LPDC, el proveedor podrá "presentar" al SERNAC un plan de cumplimiento como parte del acuerdo logrado en un procedimiento voluntario colectivo. Así, atendiendo a la naturaleza de la infracción, el plan formaría parte del acuerdo logrado y, junto con ello, el SERNAC puede asumir su monitoreo y seguimiento para determinar eventuales incumplimientos.

CONTENIDOS DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

En virtud de los requisitos mínimos dispuestos en el artículo 54 P de la LPDC, el SERNAC, empleando una interpretación amplia y teleológica, 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.

Pese a estos "requisitos mínimos", el SERNAC considera que los planes de cumplimiento deberán contar, además, con otros elementos, tales como:

5. Compromiso de la alta y media gerencia.
6. Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias.
7. Reacción frente hallazgos, tales como (i) investigación de

denuncias y alertas o reclamos y (ii) análisis y corrección de causas subyacentes de incumplimiento.

8. Mejora continua, pruebas periódicas y revisión, mediante actividades como (i) auditorías; (ii) actualización de evaluaciones de riesgo, o; (iii) mediciones.

9. Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC.

Esta circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente [enlace](#).

Finalmente, cabe indicar que aún se encuentra pendiente en el Ministerio de Economía, el reglamento que disciplina y complementa el sistema que va a guiar los planes de cumplimiento, que determinará el proceso de aprobación que llevará el SERNAC y el sistema de certificación por terceros independientes.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari