/Carey

Diciembre 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 19.496

El pasado 9 de diciembre de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC **"**) publicó una nueva circular interpretativa titulada **" Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de Planes de Cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496** ", la cual establece las directrices generales relativas a la facultad de SERNAC para aprobar los planes de cumplimiento que presenten los proveedores (la "Circular"). Lo anterior, tras haber finalizado el proceso de consulta pública de la versión preliminar de la Circular el pasado 30 de octubre de 2020.

El contenido de la Circular 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"), de acuerdo con la siguiente estructura:

Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento

Para que un 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 también 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.
2. Acompañarse junto con una declaración jurada firmada por el o los representantes legales del proveedor solicitante, en que se deje constancia de la veracidad y fidelidad de los antecedentes aportados y la información contenida en éstos.

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

Del procedimiento de aprobación

El proveedor interesado en obtener la aprobación de un plan de cumplimiento deberá presentar una solicitud electrónica ante SERNAC, a través de un formulario descargable que se pondrá a disposición del público en el sitio web institucional (www.sernac.cl).

SERNAC tramitará dicha solicitud, de acuerdo a alguno de los siguientes procedimientos, a elección del proveedor y de acuerdo con los antecedentes aportados por este último: (i) procedimiento abreviado; o (ii) procedimiento general.

2.1 Procedimiento abreviado

Para someterse a este procedimiento, el proveedor deberá acompañar:

• 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.
• Un informe de certificación del plan respectivo, que incluya 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.

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

2.2 Procedimiento general

El proveedor podrá solicitar a SERNAC la aprobación de un plan de cumplimiento conforme al procedimiento general, cuando no cuente con la certificación de dicho plan. El Servicio contratará la elaboración de un informe técnico de un tercero, que permita 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 seguirá los siguientes criterios: técnica, teleológica, necesaria y proporcional. De forma adicional, se ponderará particularmente la condición de micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, conforme al principio que infunde el tratamiento especial que establece la propia LPDC.

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

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 SERNAC, se iniciará el proceso de aprobación de los planes de cumplimiento.

Recibido el informe técnico, SERNAC notificará al proveedor de este hecho y le solicitará acompañar, dentro de un plazo de 15 días hábiles, la declaración jurada firmada por el o los representantes legales del proveedor (enunciada en el punto I.2). Al día siguiente hábil de recibida esta declaración, SERNAC notificará al proveedor del inicio del procedimiento de aprobación, por medio de correo electrónico.

SERNAC se pronunciará sobre la solicitud de aprobación dentro de un 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 SERNAC, de acuerdo con los antecedentes acompañados, el alcance del plan y las características particulares del proveedor.

Para renovar dicha vigencia, el proveedor deberá presentar una nueva solicitud ante el SERNAC, acreditando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular para la aprobación original y seleccionando el procedimiento al que desee someterse.

Publicidad de las aprobaciones

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

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

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 destrucción o eliminación de la información por medio de comunicación escrita a SERNAC.

La 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