

Octubre, 2019

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA SOBRE PLANES DE CUMPLIMIENTO EN EL MARCO DE LA REFORMA AL SERNAC

El 26 de agosto de 2019, el Instituto Nacional de Normalización (INN) publicó la Especificación Técnica INN/ET1 sobre planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores (la “**Especificación Técnica**”), de conformidad a la cual los proveedores podrán elaborar los planes de cumplimiento señalados en el artículo 24 inciso cuarto, incorporado tras la última modificación a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“**LPDC**”).

La nueva redacción de la LPDC, establece la posibilidad para los proveedores de desarrollar e implementar planes de cumplimiento, los que deberán elaborarse en base a la Especificación Técnica, estableciendo mecanismos de prevención de infracciones a la normativa de consumo.

Así, el artículo 24 de la LPDC incorpora un nuevo sistema de atenuantes y agravantes de responsabilidad infraccional para los proveedores, las que podrán disminuir o incrementar las sanciones impuestas por infracción a las disposiciones de la LPDC, según lo determine el juez.

En el marco de las circunstancias atenuantes contempladas en dicho artículo, se encuentra la “colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor”, entendiéndose por “**colaboración sustancial**”, que el proveedor **cuenta con un plan de cumplimiento específico** en materias de consumo.

A continuación, encontrarán un breve resumen de los aspectos más relevantes de las directrices y principios establecidos en la Especificación Técnica para los planes de cumplimiento preventivos.

1. **Los planes de cumplimiento serán autorizados por entidades certificadoras, luego de ello, sernac podrá aprobarlos**

En el caso de que el proveedor decida voluntariamente contar con un plan de cumplimiento en materia de consumo, deberá ceñirse a las directrices contenidas en la Especificación Técnica y, solicitar a una entidad certificadora de entre aquellas reconocidas por la autoridad, la certificación del plan propuesto.



Si tiene consultas respecto de los temas comentados en esta alerta, puede contactar a los siguientes abogados o a su contacto regular en Carey.

Guillermo Carey
Socio
+56 2 2928 2612
gcarey@carey.cl

Aldo Molinari
Socio
+56 2 2928 2213
amolinari@carey.cl

María José Martabit
Asociada
+56 2 2928 2638
mjmartabit@carey.cl

La información contenida en esta alerta fue preparada por Carey y Cía. Ltda. sólo para fines educativos e informativos y no constituye asesoría legal.

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

Serán empresas certificadoras externas al SERNAC las que tendrán la misión de certificar los planes de cumplimiento¹.

Una vez obtenida la certificación, el plan de cumplimiento deberá ser sometido a la aprobación del SERNAC. Sólo con este último trámite y, acreditada su efectiva implementación y seguimiento, el juez podrá considerar el plan de cumplimiento como atenuante de colaboración sustancial con la autoridad.

II. Alcance y contenido de la especificación técnica

Estas modificaciones entrarán en vigencia una vez que sea publicado el reglamento que establezca los requisitos y condiciones a los que deberán sujetarse las pólizas de garantía y la clasificación de riesgo que deberán cumplir las compañías aseguradoras.

1. Naturaleza jurídica

La Especificación Técnica es una directriz para el diseño, implementación y seguimiento de planes de cumplimiento.

En particular, la Especificación Técnica establece los requisitos para el establecimiento e implementación del plan de cumplimiento en materias de consumo, sin perjuicio de poder integrarse a planes de cumplimiento generales u otras directrices previamente existentes dentro de la empresa.

2. Afán orientador para las empresas

Así, a fin de diseñar objetivos de cumplimiento que se ajusten a las necesidades especiales de cada compañía, la Especificación Técnica tiene un afán orientador, teniendo siempre en consideración los objetivos y características propias de cada empresa.

Definidos los objetivos de cada organización y sus riesgos en materia de consumo, los planes de cumplimiento deberán elaborarse considerando un compromiso para satisfacer los requisitos del plan, un marco para su revisión, el alcance, aplicación y contexto en que se ejecutarán, su integración con otras funciones (como auditoría y asesoría jurídica), la autoridad e independencia de la función de cumplimiento, las consecuencias reputacionales y patrimoniales de su incumplimiento, entre otras directrices generales, indicadas en la Especificación Técnica.

¹Según información proporcionada públicamente por el SERNAC. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-55843.html>

3. Documentación necesaria para la elaboración de un plan de cumplimiento

De acuerdo a la Especificación Técnica, cuando las empresas elaboren un plan de cumplimiento, deberán contar con respaldos y documentar la información o antecedentes en los cuales se haya basado la evaluación de riesgos, decisiones u objetivos considerados para elaborar o mejorar los planes de cumplimiento; como por ejemplo, un código de ética, un reglamento interno del proveedor, una política de cumplimiento de la organización, objetivos, fines y estructura del contenido del plan, la asignación de roles y funciones, el registro de los riesgos, cumplimientos, incumplimientos, entre otros.

4. Sobre el órgano o encargado de cumplimiento

La ejecución del plan de cumplimiento, podrá someterse a un órgano de cumplimiento y/o a un encargado de cumplimiento, quien deberá supervigilar su funcionamiento y observancia. En su defecto, dichas funciones podrán estar a cargo de un órgano de gobierno de la alta dirección de la compañía o ser externalizadas.

5. Elaboración de informes de cumplimiento

Se deberán elaborar informes de cumplimiento respecto de los planes. El contenido de los informes podrá incluir: materias que lo proveedores deban informar a las autoridades; modificaciones a las obligaciones de cumplimiento; acciones de cumplimiento efectivo; indicación detallada de los posibles incumplimientos; acciones correctivas; eficacia del plan de cumplimiento; relaciones con los reguladores; y, resultados de las auditorías y actividades de seguimiento.

6. Evaluación del desempeño del plan

En cuanto a la evaluación de la eficacia del plan de cumplimiento, la Especificación Técnica orienta respecto de las evaluaciones periódicas que se deben hacer a los riesgos identificados, considerando su razonabilidad, origen, naturaleza y analizando sus consecuencias, junto a la idoneidad y eficacia de los controles. Por último, es importante tener en consideración que el Ministerio de Economía dictará un reglamento que establecerá detalles adicionales de los planes de cumplimiento y los mecanismos de certificación. Se espera que el reglamento sea publicado durante los próximos meses.