

Diciembre, 2019

> 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.

I. ¿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.

II. 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.*



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 Martabít
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

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 54P

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.

II. *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.