

## Novedades sobre el Proyecto de Fortalecimiento del SERNAC

Si tiene consultas respecto de los temas aquí comentados, por favor contacte a los siguientes abogados del grupo de Carey de Publicidad, Marketing y Seguridad de Productos:

**Guillermo Carey**  
Socio  
[gcarey@carey.cl](mailto:gcarey@carey.cl)  
T. +56 2 2928 2612

**Paulina Silva**  
Directora  
[psilva@carey.cl](mailto:psilva@carey.cl)  
T. +56 2 2928 2665

Con fecha 2 de junio de 2014, la Presidenta de la República despachó al Congreso un proyecto de ley de modificación de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”) – N° Boletín 9369-03.

Actualmente, el proyecto de ley se encuentra en su segundo trámite constitucional ante el Senado, a la espera de que se publique el segundo informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

El presidente de dicha Comisión manifestó que habría un acuerdo con el Ejecutivo de despachar ciertos proyectos prioritarios para el Gobierno antes del cierre del año legislativo (enero 2017). Dentro de esos proyectos se encuentra esta reforma a la LPC. Fruto de este acuerdo, el día **14 de diciembre de 2016**, el gobierno otorgó suma urgencia al proyecto de ley<sup>1</sup>.

A continuación, un resumen con las principales líneas y modificaciones del proyecto:

### I. NUEVAS FACULTADES DEL SERNAC

El proyecto persigue elevar de forma significativa las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) en materia de facultades fiscalizadoras, sancionatorias, reguladoras y de interpretación.

- a) Facultad de fiscalizar:** Se le confiere al SERNAC la facultad de ingresar a aquellos recintos en que los proveedores desarrollen sus actividades con el fin de constatar el cumplimiento de ley. Esta facultad podrá ejercerse con auxilio de la fuerza pública en caso de que el proveedor no coopere con la fiscalización. Además, en este contexto, la autoridad tendrá la facultad de requerir a los proveedores cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para la fiscalización; y de citar a declarar a sus representantes legales, administradores, asesores, y demás dependientes sobre hechos sometidos a estos procedimientos.
- b) Facultad de sancionar:** El proyecto le otorga al SERNAC la facultad de sancionar directamente las infracciones a la LPC. Con este fin, se crea un nuevo procedimiento, el cual se sustanciará ante el propio SERNAC.

<sup>1</sup> La suma urgencia significa que la cámara respectiva, en este caso el Senado, tiene 15 días para el total despacho de un proyecto de ley.

- c) **Facultades regulatorias y de interpretación:** Estas nuevas atribuciones recaerán en el Director Nacional del SERNAC, y deberán ser visadas por un nuevo organismo colegiado e independiente del SERNAC, denominado “Consejo Normativo”. Este consejo aprobará o rechazará las propuestas de regulación e interpretación realizadas por el Director Nacional del SERNAC. En virtud de estas nuevas facultades, el SERNAC podrá: **(i) dictar** normas o instrucciones de carácter general, con el objeto de complementar la LPC, e **(ii) interpretar** administrativamente las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

El proyecto contempla la posibilidad de reclamar de ilegalidad de las propuestas ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

## II. AUMENTO DE LAS MULTAS

El proyecto propone aumentar las multas establecidas en la LPC de forma significativa. Algunos de los cambios más importantes son:

| INFRACCIÓN   | MULTA ACTUAL   | MULTA PROPUESTA   |
|--|--|---|
| <b>Sanción general</b>   | <b>Hasta 50 UTM<sup>2</sup></b>  | <b>Hasta 300 UTM</b>  |
| Publicidad engañosa  | Hasta 750 UTM y hasta 1.000 UTM en caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente | Hasta 1.500 UTM y hasta 3.000 UTM para el caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente |
| Suspensión, paralización o no prestación de un servicio contratado                             | Hasta 150 UTM y hasta 300 UTM en el caso de servicios básicos                              | Hasta 750 UTM y hasta 1.500 UTM en el caso de servicios básicos (incluyendo telecomunicaciones)   |
| Rotulación defectuosa  | Hasta 50 UTM   | Hasta 300 UTM   |
| Falta de instructivos y advertencias en productos o servicios riesgosos                        | Hasta 750 UTM  | Hasta 3.000 UTM   |
| No entregar información requerida por el SERNAC  | Hasta 400 UTM  | Hasta 1.000 UTM (incluye negativa a requerimientos de fiscalización)                              |
| Venta sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (con exclusión del transporte aéreo) | Hasta 300 UTM  | Hasta 3.000 UTM   |

<sup>2</sup> UTM: Unidad Tributaria Mensual. El valor de una UTM a diciembre 2016 es de \$46.183, equivalente a US\$ 68,50.

Adicionalmente, el proyecto establece un sistema de determinación del monto de las multas al cual deberán atenerse tanto los jueces como el SERNAC.

El nuevo sistema de determinación de multas comprende una serie de atenuantes y agravantes que acotan el tramo de la multa aplicable.

a) Atenuantes (disminuyen el monto de la multa dentro del rango establecido):

1. Reparación del daño causado al consumidor antes de la dictación de la resolución o sentencia, según corresponda.
2. Que el proveedor infractor sea una empresa de menor tamaño.
3. Haber colaborado con el SERNAC antes o durante el procedimiento.

b) Agravantes (aumentan el monto la multa dentro del rango establecido):

1. Reincidencia del proveedor (haber sido sancionado por la misma infracción dentro de los últimos 36 meses en caso de las empresas medianas o de mayor tamaño, o dentro de los últimos 12 meses en caso de ser micro o pequeña empresa).
2. Haber causado daño grave a los consumidores (patrimonial, integridad física o psíquica) o haberlos puesto en riesgo a ellos o a la comunidad.

### III. NUEVA SANCIÓN POR SUSPENSIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

Para los casos de **suspensión injustificada de los servicios básicos** (agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura), el proyecto de ley contempla la obligación de compensar al consumidor afectado por cada día de suministro. La indemnización (indemnización punitiva) diaria corresponderá al **monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior**, con un tope máximo de 12 días. De acuerdo al proyecto de ley, se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio haya sido interrumpido por 4 o más horas continuas.

### IV. BENEFICIOS PARA LAS PYMES

El proyecto contempla una serie de medidas tendientes a beneficiar a las PYMEs<sup>3</sup> frente a eventuales infracciones, suavizando la ley en estos casos. Este régimen más beneficioso para las PYMEs se traduce en:

---

<sup>3</sup> De acuerdo al artículo 2° de la Ley N°20.416 el concepto de PYME comprende a las micro, pequeñas y medianas empresas. Para estos efectos son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento (app. US\$ 94.000) en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento (app. US\$ 980.000) en el último año calendario, y medianas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 25.000 unidades de fomento y no exceden las 100.000 unidades de fomento (app. US\$ 4.000.000) en el último año calendario.

(i) Determinación de multas: Se contempla como una atenuante el hecho de ostentar la calidad de PYME; y para las micro y pequeñas empresas (“MYPEs”) se acortan los plazos en que se calcula la reincidencia y se rebajará la primera multa efectivamente impuesta en un 70% en los procedimientos ante el SERNAC, entre otros beneficios.

(ii) Opción de sanción en procedimiento ante el SERNAC: La multa será reemplazada por la participación obligatoria en cursos de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizados por el SERNAC.

(iii) Plazo de gracia en fiscalización del SERNAC: Se otorga a las MYPEs un plazo de gracia de 10 días hábiles para solucionar las infracciones que el SERNAC haya constatado en un procedimiento de fiscalización, cumpliendo ciertos requisitos.

## V. MODIFICACIONES A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA LPC

### 1. Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local

Se mantiene la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de las causas en que los consumidores, a título individual, ejercen una acción de indemnización de perjuicios y/o infraccional en contra del proveedor.

Sin embargo, se agregan ciertas novedades, entre las que es posible destacar las siguientes: **(i)** el consumidor siempre deberá comparecer patrocinado por abogado; y **(ii)** se establece como único criterio para establecer el tribunal competente, la comuna domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del consumidor.

### 2. Nuevo procedimiento administrativo sancionatorio ante el SERNAC

Este procedimiento podrá iniciarse por el mismo SERNAC, o por denuncia de un consumidor. El procedimiento consiste en que el SERNAC comunica al proveedor de la infracción, para que éste proponga una alternativa de solución. En caso de que el consumidor o el SERNAC no acepten la propuesta del proveedor, o si éste no propusiere alternativas de solución, se llevará a cabo una audiencia de conciliación ante el SERNAC, a la que el consumidor podrá renunciar ratificando la denuncia. De esta forma, el acta que declare fallida la conciliación o que ratifique la denuncia podrá originar un procedimiento sancionatorio.

El procedimiento sancionatorio se realizará ante la Dirección Regional que corresponda, y estará a cargo de un abogado del SERNAC (instructor). Se iniciará por resolución que otorgará al proveedor diez días para responder y presentar prueba (es procedente cualquier medio probatorio).

Luego, el instructor emitirá un dictamen, proponiéndole la absolución o sanción al Director Regional. Posteriormente, el Director Regional tendrá un plazo de diez días para dictar resolución confirmando o modificando la propuesta del instructor.

Se podrá reclamar la ilegalidad de esa resolución ante el Juzgado de Policía Local que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo de diez días. Seguidamente, la sentencia que resuelva dicha reclamación será apelable ante la Corte de Apelaciones respectiva sólo en las causas cuya cuantía sea mayor a 25 UTM.

### 3. Acciones colectivas

Una de las principales modificaciones que incorpora la reforma, es la posibilidad de que los consumidores soliciten indemnización de perjuicios por daño moral en estos procedimientos, lo cual está prohibido por la actual LPC.

Otra novedad es que, en casos calificados y sólo una vez admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar, como medida precautoria, que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de los cargos cuya procedencia esté siendo cuestionada en juicio.

El proyecto contempla, además, que el tribunal tendrá la facultad de aplicar una multa por cada consumidor afectado en caso de que la naturaleza de la infracción lo amerite, con las limitaciones señaladas por ley (el total de las multas no podrán exceder el 30% de las ventas de la línea del producto o servicio objeto de la infracción durante el periodo que se haya prolongado, o del doble del beneficio económico que resulte de la infracción).

### 4. Mediación colectiva

Este es un **nuevo procedimiento** que incorpora la reforma, caracterizado por ser un procedimiento administrativo especial a cargo de una unidad independiente y especializada del SERNAC.

Puede iniciarse por el mismo SERNAC o a petición de los interesados. La duración del proceso de mediación no podrá ser mayor a tres meses desde su inicio, prorrogable una sola vez por otros tres meses. Si dentro de este plazo no hubiera acuerdo, se entenderá fracasada la mediación. Adicionalmente, las partes, en cualquier etapa de la mediación, podrán manifestar su intención de no continuar con el procedimiento.

## VI. NUEVO PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Se aumenta el plazo de seis meses a **dos años** para que los consumidores y el SERNAC puedan presentar acciones infraccionales (multa) contra los proveedores por infracciones a la LPC. El nuevo plazo se cuenta desde que cesó la infracción.

Por otra parte, respecto de las acciones civiles (indemnización de perjuicios), se dispone que aplicarán las reglas generales del Código Civil (cinco años si hay contrato, y cuatro años si no hay).