

## MINISTERIO DE ECONOMÍA APRUEBA REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

### Resumen ejecutivo:

Con fecha 5 de febrero de 2021, fue publicado por el Ministerio de Economía el Reglamento sobre el Procedimiento Voluntario Colectivo, el cual se tramita ante el Servicio Nacional del Consumidor, para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Destacan entre las disposiciones de este reglamento, la explicitación de ciertos conceptos, principios y plazos claves, la definición de la normativa supletoria aplicable y la regulación de las normas procedimentales y de tramitación electrónica aplicables al procedimiento, lo que otorgará mayor certidumbre a la tramitación de este tipo de procedimiento administrativo.

...

El pasado 5 de febrero de 2021, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (el "Ministerio de Economía") publicó en el Diario Oficial el Reglamento sobre el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (el "Reglamento"), con el objeto de establecer normas para la adecuada aplicación del Procedimiento Voluntario Colectivo ("PVC"), consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), tras las reformas introducidas por la Ley N°21.081 del 2018 que fortaleció las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC").

El Reglamento viene a dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 S de la LPDC, el cual facultó al Ministerio de Economía para dictar un reglamento que estableciera normas para la adecuada aplicación de los PVC.

### Normativa aplicable a la tramitación del procedimiento administrativo ante SERNAC

Entre las principales disposiciones generales contenidas en el Reglamento, se encuentran:

- 1. Principios básicos:** el Reglamento establece como principios básicos que regularán al PVC:
  - a. Indemnidad del Consumidor
  - b. Economía procesal
  - c. Publicidad
  - d. Integridad
  - e. Debido proceso



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

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](http://www.carey.cl)

- 2. Normativa supletoria:** en lo no previsto en el Reglamento y en todo lo que no sea contrario a los fines del procedimiento, se aplicará la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos.
- 3. Plazos:** todos los plazos de días establecidos serán de días hábiles administrativos y se computarán desde el día hábil siguiente a aquel en que se notifique o publique el acto de que se trate, salvo disposición legal expresa en contrario.
- 4. Sistema de tramitación electrónica:** el procedimiento se sustanciará de manera electrónica y constará en un expediente digital.
- 5. Notificaciones:** la primera notificación al proveedor involucrado y a la Asociación de Consumidores que hubiera presentado la denuncia, según sea el caso, se efectuará por carta certificada. Por razones de eficiencia, las restantes notificaciones podrán efectuarse al correo electrónico que los intervinientes hayan indicado previamente.
- 6. Plazo de duración del procedimiento:** el plazo máximo de duración del PVC será de 3 meses, prorrogable por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por 3 meses mediante resolución fundada. Este plazo no incluye el procedimiento judicial para obtener el denominado “efecto erga omnes” de los términos del acuerdo, si fuere aplicable.
- 7. Reserva de información:** El proveedor que solicite la reserva de información debe realizar una presentación fundada, solicitando la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo.
- 8. Planes de cumplimiento:** la resolución de término favorable de un PVC podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que deberá contener ciertos elementos mínimos y contar con la aprobación del Directorio o del órgano de administración del proveedor.

## II. Causales de término del PVC

El Reglamento dispone que el PVC podrá terminar por las siguientes causales:

- 1. Término Favorable:** Aquel que concluye mediante resolución que contempla el acuerdo suscrito entre el SERNAC, el proveedor y las demás partes, si fuere del caso.
- 2. Término Fracasado:** Aquel que concluye mediante resolución del SERNAC en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:
  - a.** Por cumplimiento del plazo del procedimiento, original o prorrogado, sin que exista acuerdo;
  - b.** En aquellos casos que el SERNAC, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento.

**3. Término Fallido:** Aquel que concluye mediante resolución del SERNAC en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

- a. En caso de que el proveedor, habiendo sido notificado de la apertura del PVC no responda o no hubiere manifestado su voluntad de participar;
- b. Cuando el apoderado del proveedor no haya subsanado en la audiencia correspondiente, su falta de facultades suficientes para transigir;
- c. Cuando el proveedor no haya cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, y así sea determinado por el Servicio.

### III. Alcances realizados por la Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República dio curso al Decreto haciendo presentes algunos alcances, declarando que:

- 1. En ningún caso las disposiciones del Reglamento pueden implicar dejar de dar aplicación a la Ley N°19.880, en lo que corresponda, cuyas normas tienen aplicación por sobre las de rango reglamentario, y;
- 2. Las disposiciones sobre tramitación electrónica contenidas en el Reglamento serán sin perjuicio de la entrada en vigencia, en su oportunidad, de las modificaciones incorporadas por la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado a la Ley N°19.880.

### IV. Vigencia

La vigencia de este Reglamento es inmediata. Sin embargo, el Reglamento dispone que, en caso de no contarse con el sistema de tramitación electrónica para sustanciar el PVC, este deberá efectuarse en formato escrito y físico, hasta la implementación del sistema de tramitación electrónica.