

## ➤ Ingresan proyecto de ley para fortalecer al SERNAC y mejorar la protección de los consumidores

El 5 de septiembre de 2023, el Ejecutivo ingresó un nuevo proyecto de ley tendiente a modificar la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”) para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales, fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) -[Boletín N° 16.271-03](#) (en adelante, el “Proyecto”). El Proyecto es conocido como “*SERNAC Te Protege*”, debido a que pretende otorgarle al SERNAC facultades sancionatorias.

Entre las ideas principales del Proyecto y las modificaciones más importantes a la actual normativa se encuentran:

### I. Nueva atribución del SERNAC para instruir procedimientos sancionatorios

El Proyecto pretende cambiar el rol que le corresponde al SERNAC en el ámbito del interés individual de las personas consumidoras, confiriéndole facultades para sancionar, con exclusión de las infracciones a la LPDC que afectan el interés colectivo y difuso.

Para cumplir con lo anterior, se pretende crear un procedimiento administrativo sancionatorio que estará a cargo de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio, una subdirección independiente, especializada y centralizada del SERNAC.

En caso de acreditarse una infracción, dicho procedimiento podrá culminar con:

- 1 La aplicación de las multas contempladas en la LPDC.
- 2 Ordenar el cese de la conducta infractora.
- 3 Ordenar la restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la LPDC, con reajustes e intereses.
- 4 Imponer otras medidas que tengan por objeto corregir o prevenir la reiteración de la infracción cometida.

El Proyecto expresamente establece que la decisión del SERNAC nunca podrá importar la declaración de nulidad de cláusulas contractuales, ni la determinación de la indemnización de perjuicios, materias que serán privativas de los tribunales de justicia competentes.

Asimismo, el Proyecto contempla mecanismos de coordinación (con mecanismos de inhibición y coordinación regulatoria); un sistema recursivo para los proveedores (recurso de reposición, recurso jerárquico y recurso de ilegalidad ante el Juzgado de Policía Local), y; mecanismos de incentivos para privilegiar la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a los consumidores por sobre la aplicación de sanciones.

### II. Reconocimiento legal del procedimiento de gestión de reclamos ante el SERNAC

Se reconoce y regula legalmente gestión de reclamos por parte del SERNAC y se dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan.

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)

En esta línea, el Proyecto dispone que constituyen infracciones a la LPDC:

- 1 La ausencia injustificada de respuesta al reclamo por el proveedor.
- 2 El incumplimiento a los términos de las soluciones ofrecidas durante la gestión del reclamo que realiza el SERNAC.

En caso de que el consumidor acepte la propuesta del proveedor, dicho entendimiento se materializará en un acuerdo que tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiendo la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones.

Para fomentar que se ofrezcan soluciones atractivas y se llegue a acuerdos en esta etapa, el Proyecto establece *murallas chinas* entre la Subdirección que lleva adelante el proceso de la gestión del reclamo y la nueva subdirección sancionatoria. Asimismo, se reconoce que la entrega de alternativas de solución por los proveedores no importa el reconocimiento de la responsabilidad en el procedimiento sancionatorio.

### **III. Fortalecimiento de las mediaciones individuales que pueden realizar las Asociaciones de Consumidores**

El Proyecto fortalece el rol de las asociaciones de consumidores para mediar conflictos individuales a través de dos reformas:

- 1 Extendiendo su aplicación a aquellas micro y pequeñas empresas que, de conformidad con el artículo noveno de la ley N°20.416, actúan como consumidoras.
- 2 Otorgándole mérito ejecutivo a las mediaciones, siempre y cuando dichas asociaciones se encuentren acreditadas en los términos que dispondrá un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

### **IV. Reconocimiento del interés general de las personas consumidoras**

El Proyecto reconoce la existencia del interés general de los consumidores que, hasta ahora, había sido una construcción jurisprudencial reconocida y ejercida por el SERNAC a través de los denominados “juicios de interés general”.

### **V. Obligación de posventa a consumidores**

El Proyecto busca establecer un nuevo y mejor estándar de posventa, obligando a recibir, registrar, y responder las solicitudes que realicen las y los consumidores, sin perjuicio de la gestión del reclamo que realiza SERNAC. Reconociendo que los desafíos que enfrentan las empresas pueden variar dependiendo de su tamaño, el Proyecto considera un trato diferenciado para el nuevo estándar de posventa según el tamaño de empresa, atendiendo también a la realidad de las empresas medianas.

### **VI. Cobranzas extrajudiciales y judiciales**

El Proyecto pretende reducir los topes máximos que se pueden cobrar por concepto de cobranzas extrajudiciales, estableciendo que no podrán cobrarse cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor. Las empresas deberán hacer mención expresa del número y tipos de gestiones de cobranza que originan dichos gastos, de conformidad a la ley.

Para el caso de los honorarios judiciales, se establece expresamente que su evaluación se sujetará siempre a las reglas generales, es decir, la tasación judicial que ocurre en la etapa de determinación de las costas personales.

### **VII. Cláusulas de aceleración**

Se regula la aplicación de las cláusulas de aceleración, las que se considerarán abusivas cuando el incumplimiento que les de origen no se vincule directamente con la operación del crédito, o que el retardo en los pagos por parte del consumidor sea inferior al 20% de la deuda morosa.

## **VIII.** *Obligación de las empresas para mantener canales de modificación o término de contratos o “Me salgo altiro”*

El Proyecto establece la obligación de las empresas de mantener los mismos canales de contratación para modificar o terminar contratos.

## **IX.** *Plataformas online*

El Proyecto extiende ante las personas consumidoras la responsabilidad de las plataformas en la comercialización de bienes y servicios, sin perjuicio del derecho que estas últimas tienen de repetir contra los que resulten responsables.

## **X.** *Extensión del ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor a los contratos de promesa de compraventa de vivienda*

El Proyecto pretende establecer expresamente que los contratos de promesa de compraventa de viviendas -al igual que los contratos de compraventa- quedan sujetos a la disposición de la LPDC.

## **XI.** *Trato digno*

El Proyecto busca elevar el estándar de conducta de las empresas, obligándolas a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a las personas consumidoras, sobre todo teniendo presente a la categoría de consumidores vulnerables.

## **XII.** *Publicidad no sexista*

El Proyecto prohíbe la promoción o utilización de estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.

## **XIII.** *Período de “enfriamiento” en el caso de créditos preaprobados*

El Proyecto establece un período de 24 horas para disponibilizar los fondos derivados de un crédito o cupo preaprobado, de tal manera que la persona consumidora tenga un tiempo apropiado para evaluar su aceptación y, de así estimarlo, retractarse de esta.

## **XIV.** *Mercado fúnebre*

El Proyecto extiende la prohibición de venta atada que existe actualmente para las empresas de servicios de telecomunicaciones, a las empresas de servicios fúnebres.

## **XV.** *Extensión del principio pro consumidor*

Si bien la Ley N°21.398 reconoció expresamente el principio pro consumidor con el fin de interpretar las normas de la LPDC en favor de las personas consumidoras, el Proyecto aclara legalmente que tanto otras normas que establezcan derechos en favor de aquellas, como las que regulen los procedimientos que garanticen su ejercicio, también quedan sujetas a este principio.

## **XVI.** *Vínculo contractual y onerosidad en las relaciones de consumo*

El Proyecto busca eliminar la exigencia del vínculo contractual entre los consumidores afectados y la empresa infractora como requisito para demandar colectivamente. Asimismo, pretende modificar la actual definición de consumidor con el fin de eliminar el requisito de que exista un “acto jurídico oneroso” para calificar a un consumidor.

## **XVII.** *Acuerdos en juicios de consumidores*

El Proyecto especifica que la revisión que realizan los tribunales de los acuerdos alcanzados en juicios vinculados a materias de consumo debe atender especialmente al derecho de las personas consumidoras a ser íntegra y oportunamente reparados.

## **XVIII.** *Informes del SERNAC*

El Proyecto establece que aquellos informes que elabore el SERNAC con la información que sea recabada mediante el ejercicio de sus facultades legales y/o información aportada por empresas, gozarán de presunción legal cuando contengan un listado de las fuentes y documentos tenidos a la vista durante su elaboración, asimilándolo a la regla general de los actos de la administración.

## **XIX.** *Facultad de designar ministros de fe*

El Proyecto permite que funcionarios del SERNAC, cumpliendo ciertos requisitos, puedan practicar notificaciones en los procedimientos en los que SERNAC sea parte.

## **XX.** *Entrada en vigencia diferida*

Finalmente, el Proyecto establece reglas para su entrada en vigencia diferida en el tiempo:

- 1 Las modificaciones a la LDPC que tienen por objeto de robustecer o reconocer derechos de las personas consumidoras, comenzarán a regir 12 meses después de la publicación de la ley en el Diario Oficial.
- 2 Las modificaciones que dicen relación con la creación de un procedimiento de gestión de reclamos y el procedimiento sancionatorio tendrán una entregada en vigencia gradual y por regiones, con periodos de vacancia de 18, 24 ó 30 meses desde publicada la ley en el Diario Oficial, según cual sea la región.

**AUTORES:** *Guillermo Carey, Kureusa Hara, Eduardo Reveco.*