



# MÁS Y MEJORES PROTECCIÓN DE TUS DERECHOS



**Chile**  
en marcha



I.

# Nuevo SERNAC

Ley 21.081

---



# Ley 21.081

Entrada en vigencia:

**14 de marzo de 2019**

Implementación escalonada  
y en plenitud al año 2020



# Ley 21.081

Texto enviado por el **Congreso Nacional** con las siguientes **nuevas facultades:**

- ▶ ~~Facultad Sancionatoria.~~
- ▶ ~~Facultad Normativa.~~
- ▶ Facultad Fiscalizadora.
- ▶ Facultad de realizar Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- ▶ Facultad de Interpretación Administrativa.
- ▶ Facultad de proponer Modificación Normativa.
- ▶ Derivación de consumidores a las CAJ.
- ▶ Autorizar Planes de Cumplimiento a empresas que lo soliciten.



# Herramientas de Protección



II.

# Oportunidades para las empresas

Ley 21.081

---

# Principales oportunidades de la Reforma para los proveedores



- **Facultad legal de unificar criterio interpretativo.** Artículo 58 letra d) LPC



- **Regula los PVC o procedimientos autocompositivos colectivos voluntarios (Aminorara riesgos ante proceso "fallido")**  
Art. 54 H a 54 S

# Principales oportunidades de la Reforma para los proveedores



- SERNAC diseñará Planes de Fiscalización Anual y debe publicar sus directrices



- Otorga valor a Planes de Cumplimiento debidamente implementados por proveedores



# Facultades interpretativas

- La ley N° 21.801 otorga al SERNAC la facultad de **interpretar administrativamente la normativa** de protección de derechos de los consumidores. Dichas interpretaciones serán solamente obligatorias para los funcionarios del Servicio.



# Juicios colectivos

## ¿Por qué son necesarios los juicios colectivos?

- En materia de consumo, existen problemas que afectan a grupos numerosos de consumidores, determinados, determinables o indeterminados.
- Ante esto, resulta ineficiente que cada uno de ellos interponga acciones judiciales individuales, ya que, por su número solo lograrían atochar a los tribunales, obstaculizándose el acceso a la justicia.
- Por ello se creó el juicio colectivo, el cual permite, a través de un solo procedimiento judicial, resguardar los derechos de todos los consumidores afectados, sin la necesidad de que deban todos comparecer durante el juicio.



# Juicios colectivos

## Principales novedades Ley N° 21.081.

- La posibilidad de solicitar, por medio de este procedimiento, la indemnización del daño moral colectivo, cuando haya existido afectación a la integridad física o psíquica o a la dignidad de los consumidores.
- Los proveedores demandados están obligados a entregar al tribunal todos los antecedentes que éste les pida. Si se niegan infundadamente, el juez podrá tener por probado lo alegado respecto del contenido de tales antecedentes.
- El Juez podrá ordenar como medida precautoria el cese provisional del cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida, y, en la sentencia, pagar un daño punitivo de verificarse alguna de las agravantes legales.
- El Juez podrá ordenar en la sentencia pagar un daño punitivo de verificarse alguna de las agravantes legales.

# Facultad de realizar procedimientos Voluntarios colectivos (PVC)

- La ley N° 21.081 entrega al SERNAC la facultad de iniciar procedimientos voluntarios colectivos, los cuales resultan parecidos a las Mediaciones Colectivas que se realizan hoy.
- Es un procedimiento cuya **duración máxima es de 3 meses** (prorrogable máximo hasta 6 por negociaciones avanzadas o necesidad de análisis de antecedentes o de las propuestas formuladas).
- Mientras dure el procedimiento, se **suspenden los plazos de prescripción** de las denuncias y acciones derivadas de los hechos objeto del procedimiento.
- Sólo pueden iniciarse en caso de que no existan demandas colectivas presentadas por los mismos hechos. A su vez, una vez iniciado, nadie puede demandar colectivamente por los mismos hechos mientras el procedimiento se mantenga en tramitación.

# Facultad de realizar procedimientos Voluntarios colectivos (PVC)

- Para ser aprobada, la solución ofrecida por el proveedor tiene ciertos requisitos legales, entre ellos, **el cese de la conducta, las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones que procedan, una solución proporcional al daño causado que alcance a todos los consumidores afectados y la forma en que se hará efectiva la solución.**
- Existe un **procedimiento judicial** para que la solución pueda ser exigida **por todos aquellos consumidores que se encuentren afectados** por la misma situación.
- Contempla la posibilidad de **participación de las Asociaciones de Consumidores.**



## Planes de cumplimiento en la LDPC

**Como atenuante:** El artículo 24, inciso cuarto, letra c): Colaboración sustancial con el SERNAC, si el proveedor tenía un programa de cumplimiento:

1. Específico, en las materias a que se refiere la infracción,
2. Previamente aprobado por el SERNAC, y
3. Se acredite su efectiva implementación y seguimiento en juicio.



# Planes de cumplimiento en la LDPC

**En los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC):**  
en el artículo 54P.

- El procedimiento busca lograr un acuerdo entre SERNAC y el proveedor para poner fin a una conducta infractora y remediar daños a los consumidores.
- La Ley, autoriza al proveedor a presentar un “Programa de Cumplimiento” donde, el proveedor se obliga a cesar la conducta, señala cómo cumplirá las obligaciones convenidas, así como las medidas que tomará para prevenir el incumplimiento del acuerdo.



# Planes de cumplimiento en la LDPC

**En los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC):**  
en el artículo 54P.

- Tiene un plazo determinado y se consume al finalizar las acciones contenidas en el plan.
- La norma no habla de “aprobación” sino de la “presentación”, por lo que la empresa podrá certificar su Plan de Cumplimiento posteriormente, plasmando los requisitos que se establezcan para ello.





## ¿En qué estamos trabajando?

- Regular la evaluación de Planes de Cumplimiento por parte de entidades certificadoras (Reglamento Ministerio de Economía).
- Proveer los estándares técnicos que utilizarán las certificadoras para evaluar los Planes de Cumplimiento y mantener un registro de los mismos.
- Realizar difusión de mejores prácticas en la materia, trabajando en conjunto con organismos nacionales e internacionales públicos y privados, además de universidades y centros educativos.

# Fiscalización basada en riesgo

## Concepto:

Son el conjunto de potestades públicas atribuidas al SERNAC para obtener información respecto de las conductas y prácticas de los proveedores regulados por la LPC.

Se manifiesta en: Inspección con Fiscalizadores en recintos físicos y sitios web o RRSS, Requerimientos de información para fines de fiscalización, y Citación a declarar de representantes y asesores

## Objetivo: Priorizar y corregir

- Generar un cambio cultural en la empresa que parte por reconocer al consumidor como actor principal, y que los procesos internos tienen que diseñarse en función del respeto a sus derechos.
- La fiscalización basada en riesgo prioriza el ejercicio de las facultades en aquellos mercados y prácticas comerciales potencialmente más riesgosas en términos de lesión de los derechos de los consumidores (detrimento, reiteración y asimetría).
- A su vez, se complementa con el uso de múltiples mecanismos de respuesta ante los hallazgos para lograr un cambio de conducta. Uno de los cuales se persigue la responsabilidad infraccional (multas), pero también puede instar a la corrección voluntaria de la conducta, o una combinación de varios de estos mecanismos de respuesta.

## Directrices Generales

Principios: legalidad, servicialidad, probidad, coordinación, eficiencia, finalista, y el de transparencia.

Metodologías: Determinación del Riesgo, en base a propuesta de consultoría de Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile.

## Plan Anual (Consiste en la distribución de los mercados a fiscalizar en cada región y mes del año)

Base de datos de reclamos (probabilidad de ocurrencia \* factor de impacto)

Componente estratégico (Publicidad; comercio electrónico; mercados con barreras de salida o altos costos de transacción)

Actividades no programadas

## Plan Operativo

Asignación a nivel Regional de proveedor y sucursal a fiscalizar o el sitio web en su caso

Pautas jurídicas por materia a fiscalizar en cada submercado

# Separación de funciones al interior del servicio

- La ley N° 21.081 ordena que las funciones de fiscalización, llevar a cabo el procedimiento voluntario colectivo y la de demandar colectivamente, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí. Por ejemplo, los funcionarios que están encargados de los procedimientos colectivos voluntarios no pueden participar de la tramitación de los juicios colectivos.
- La Dirección Nacional tiene la facultad de dictar normas de carácter interno que garanticen la estricta división de funciones y, asimismo, el debido resguardo y traspaso de información.
- Se contemplan sanciones para los funcionarios en caso de incumplimiento de deberes asociados a la separación de funciones o de divulgación de información reservada.

# Derecho del consumidor

## Asimetrías y fallas de mercado analógico



### Consumidores

Menos información

Racionalidad Limitada

Mayores costos de transacción y organización



### Empresas

Conocen su negocio

Información (calidad oculta de productos)

Asesoría legal y poder negociador

Menos costos de transacción y organización



---

**Asimetrías**

# Mercados digitales



## Consumidores y Usuarios app (prosumidores)

Desconocen uso de sus datos (vulnerabil.)

Mayores costos de resolución

Menos Información (segur. obsolescencia)



## Diversidad empresas (Ecosistema digital)

Diseñan Plataformas

Conocen preferencias clientes

Det. Términos y condiciones

Bajos costos tratamientos Datos P.



---

**Asimetrías**

