

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SEMINARIO CAMARA NACIONAL DE COMERCIO AUTOMOTRIZ DE CHILE

Jean Pierre Couchot
Sub Director Nacional
jcouchot@sernac.cl

agosto 2019



Ley 21.081

Entrada en vigencia:

**14 de marzo de
2019**

- **Principales oportunidades de la reforma**
- **Cambios en Juicios Colectivos y Juicios ante JPL**
- **Aumento de multas**
- **Agravantes y atenuantes**
- **Procedimiento Voluntario Colectivo**
- **Planes de cumplimiento**
- **Fiscalización**



Ley 21.081

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

~~Facultad Sancionatoria.~~

~~Facultad Normativa.~~

Facultad de realizar Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Facultad Fiscalizadora.

Facultad de Interpretación Administrativa.

Facultad de proponer Modificación Normativa.

Autorizar Planes de Cumplimiento a empresas que lo soliciten.

Derivación de consumidores a las CAJ.



Principales oportunidades de la reforma

Regula los PVC o procedimientos autocompositivos colectivos voluntarios (Aminorará riesgos ante procesos “fallidos”)

Art. 54 H a 54 S

SERNAC diseñará Planes Anuales de Fiscalización y deberá publicar sus directrices



Principales oportunidades de la reforma

Facultad legal para unificar criterios interpretativos.
Artículo 58 letra d) LPC

Otorga valor a los Planes de Cumplimiento debidamente implementados por los proveedores



Principales oportunidades de la reforma para las MYPES

- Cuando se constate, mediante fiscalización del SERNAC, una infracción a la LPDC por parte de una MYPE, **que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses**, no configurándose alguna de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24 de la LPDC, se podrá conceder un **plazo de hasta diez días hábiles** para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.

- **Régimen de responsabilidad:**

Atenuante: No haber sido sancionado en los últimos 36 meses. Para las MYPES el plazo se reduce a 18 meses.

Agravante: Reincidencia de 24 meses. Para las MYPES el plazo se reduce a 12 meses.



Principales oportunidades de la reforma para las MYPES

- La corrección temprana para MYPES establecida en el párrafo séptimo del artículo 58 letra a) tiene que ver con que el curso de acción que se deriva **es el archivo de los antecedentes**. Para las medianas y grandes empresas, se realiza de igual manera la denuncia infraccional al Juzgado de Policía local (hallazgo con mérito), pero en vez de pedir el máximo de la multa aplicable, se solicita la aplicación de un porcentaje menor, es decir, una multa considerando las atenuantes de colaboración y corrección.

Juicios colectivos

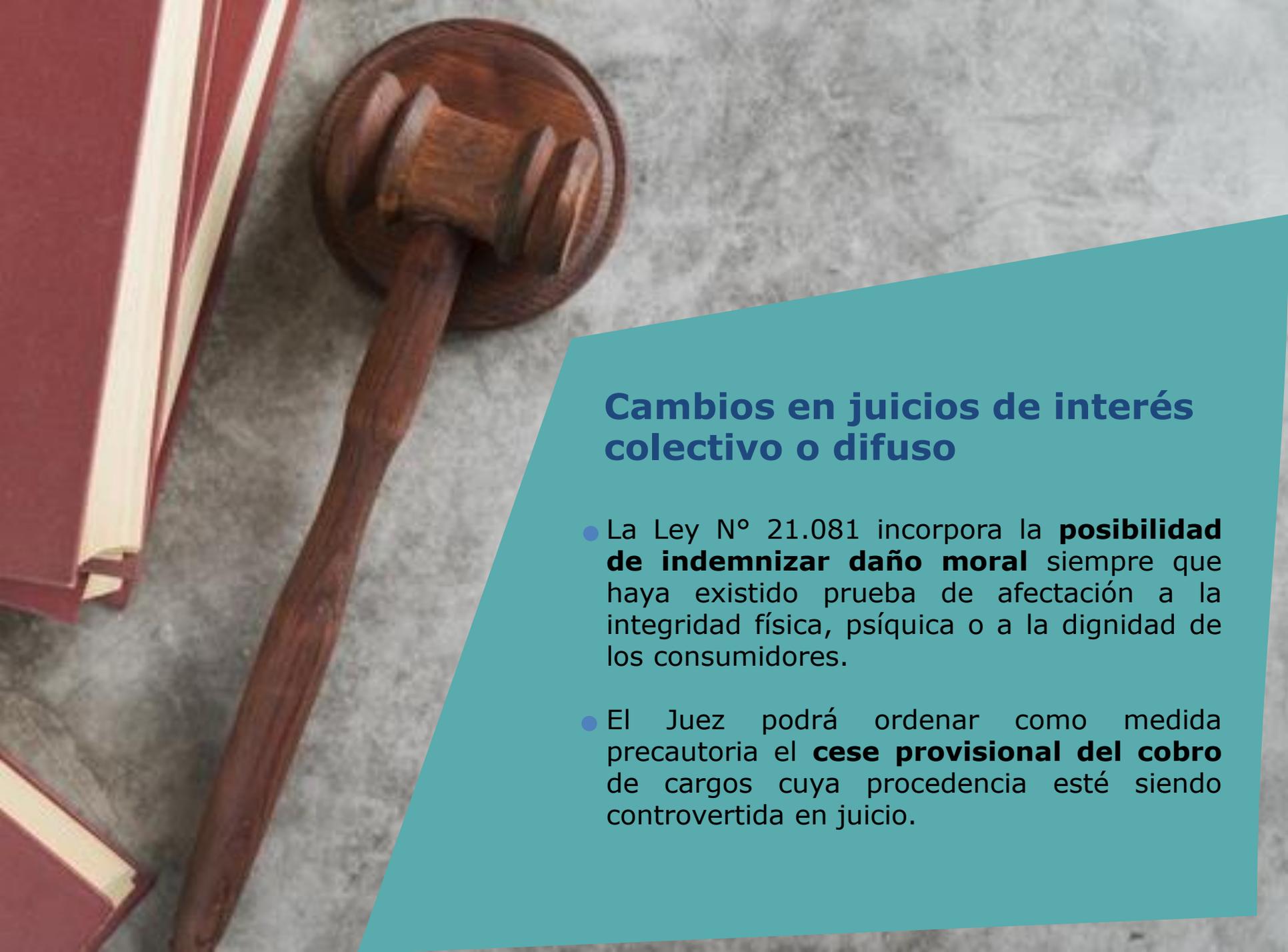
Principales instituciones y efectos de los juicios colectivos.

- **Legitimados activos:** la Ley le entrega a distintos actores la posibilidad de iniciar acciones colectivas en favor de todos los consumidores. Específicamente, se trata del SERNAC, las Asociaciones de Consumidores y un grupo no inferior a 50 consumidores.
- **Formación de grupos o subgrupos:** Para facilitar la indemnización adecuada de los perjuicios, la Ley permite al Juez la formación de grupos y subgrupos de consumidores afectados.
- **Efecto erga omnes:** Los derechos que se establecen en favor de los consumidores en la sentencia, se hacen aplicables a todos quienes hayan sido afectados por los hechos que motivaron la demanda; sin la necesidad de que hayan comparecido al juicio.

A brass scale of justice is positioned on a dark wooden pedestal. The background is a blurred library with rows of books on shelves, creating a warm, golden light. The scale has two pans hanging from a central beam, and the entire scene is captured in a shallow depth of field.

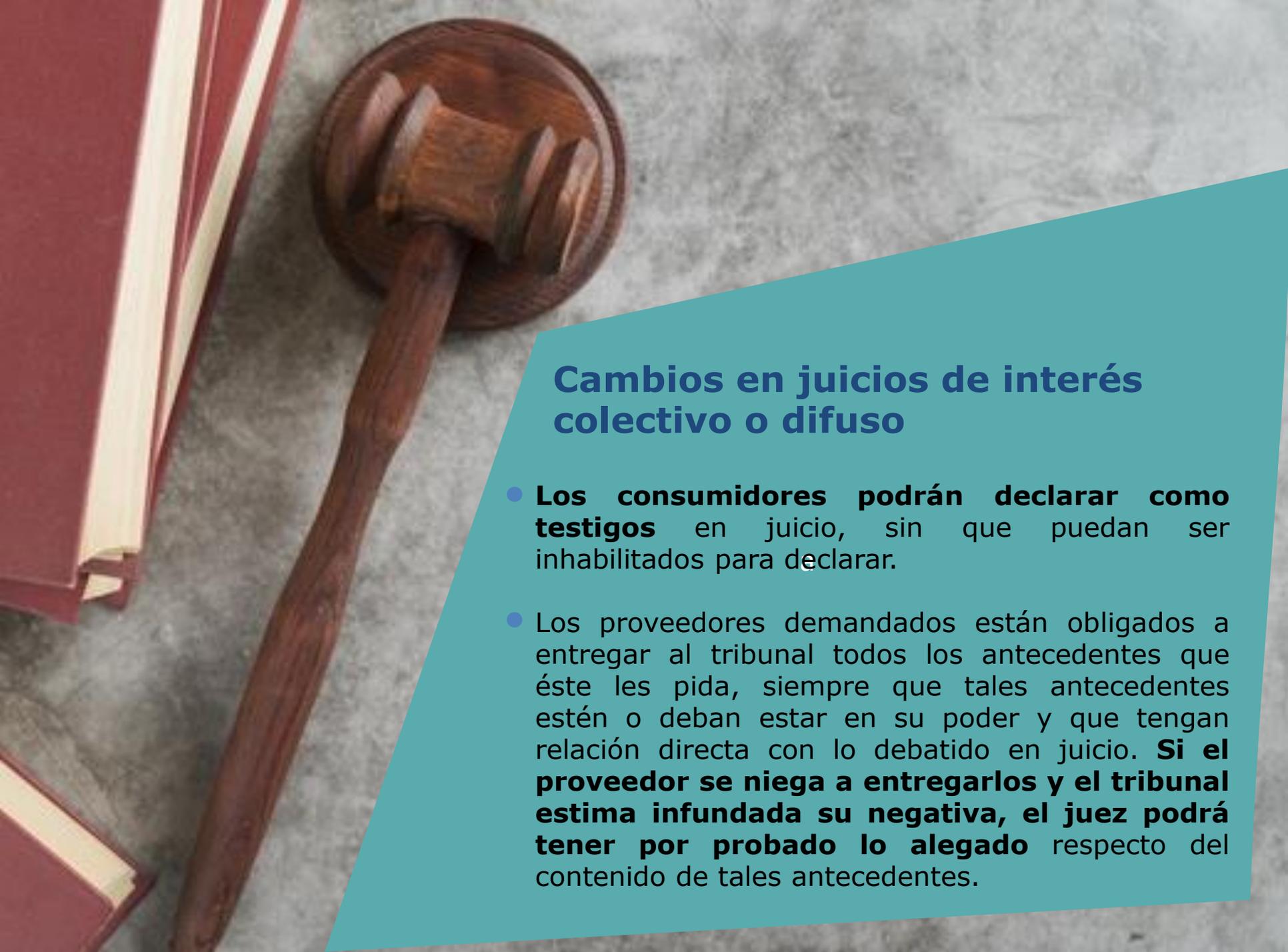
Cambios en juicios de interés colectivo o difuso

- La Ley N° 21.081 incorpora la **posibilidad de indemnizar daño moral** siempre que haya existido prueba de afectación a la integridad física, psíquica o a la dignidad de los consumidores.
- El Juez podrá ordenar como medida precautoria el **cese provisional del cobro** de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio.

A wooden gavel with a circular head and a long handle, resting on a stack of books with red covers. The background is a light-colored, textured surface.

Cambios en juicios de interés colectivo o difuso

- La Ley N° 21.081 incorpora la **posibilidad de indemnizar daño moral** siempre que haya existido prueba de afectación a la integridad física, psíquica o a la dignidad de los consumidores.
- El Juez podrá ordenar como medida precautoria el **cese provisional del cobro** de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio.

A wooden gavel with a circular head and a long handle, resting on a grey surface next to a red book with a gold spine. The gavel is positioned diagonally across the frame.

Cambios en juicios de interés colectivo o difuso

- **Los consumidores podrán declarar como testigos** en juicio, sin que puedan ser inhabilitados para declarar.
- Los proveedores demandados están obligados a entregar al tribunal todos los antecedentes que éste les pida, siempre que tales antecedentes estén o deban estar en su poder y que tengan relación directa con lo debatido en juicio. **Si el proveedor se niega a entregarlos y el tribunal estima infundada su negativa, el juez podrá tener por probado lo alegado** respecto del contenido de tales antecedentes.

Cambios en juicios ante los JPL

- **Tribunal competente.** Domicilio consumidor o proveedor.

Carga dinámica de la prueba.

**Se prohíbe prórroga de
competencia**



Aumento de multas

Clase de infracciones /bien jurídico protegido por la infracción	Monto multa máxima
Infracciones variadas de baja gravedad y sanción supletoria	Hasta 300 U.T.M.
Prácticas abusivas con impacto potencial en un número acotado de consumidores / entorpecimiento al ejercicio de facultades del Servicio	Hasta 750 U.T.M.
Prácticas con impacto potencial en un número masivo de consumidores	Hasta 1500 U.T.M.
Prácticas que pueden afectar la salud, seguridad y medio ambiente o derechos fundamentales	Hasta 2250 U.T.M.

Agravantes y atenuantes

(i). Haberse adoptado medidas de mitigación, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor
(ii). La autodenuncia
(iii). La colaboración prestada por el infractor al SERNAC, la que debe ser sustancial. Modelos de cumplimiento , previamente aprobado por SERNAC y se acredite su efectiva implementación y seguimiento. → <u>Art. 16 Cláusulas abusivas</u>
(iv). no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses (18 meses tratándose de una PYME)

(i). haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 24 meses (<i>12 meses tratándose de una PYME</i>)
(ii). haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores
(iii). haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores
(iv). haber puesto en grave riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad

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.
- ▶ 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).

Facultad de realizar Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)

- ▶ Mientras dure el procedimiento, se **suspenden los plazos de prescripción** de las denuncias y acciones derivadas de los hechos objeto del procedimiento.
- ▶ Sólo podrán iniciarse en caso de que no existan demandas colectivas presentadas por los mismos hechos. A su vez, una vez iniciado, nadie podrá demandar colectivamente por los mismos hechos mientras; el procedimiento se mantenga en tramitación.



Planes de cumplimiento en la LDPC

En los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC):

- 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

Como atenuante

- 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.



Rol Fiscalizador de SERNAC



Herramientas de fiscalización



- Priorización de áreas según probabilidad y lesividad de la conducta
- Plan anual de fiscalización
- Directrices públicas

Supervisión basada en riesgos

- Requerir información
- Inspección por fiscalizadores
- Citar a declarar





Jean Pierre Couchot
Sub Director Nacional
jcouchot@sernac.cl