

LEY 21.081

FORTALECE LA INSTITUCIONALIDAD DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES.

EL NACIMIENTO DE UN NUEVO SERVICIO FISCALIZADOR.-

- Se otorga al Servicio la facultad de “*Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.*” (art. 58 letra a).

- Hoy Sernac puede solicitar:
 - ❖ Información básica comercial: La que por ley debe suministrarse al consumidor (datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de una norma legal);
 - ❖ Documentación estrictamente indispensable para ejercer sus atribuciones. Se refiere a antecedentes relevantes para la decisiones de consumo y limitada a 1 año de antigüedad, que no sean secretos por ley o confidencial según la estrategia comercial del proveedor.
 - ❖ El plazo para entregar esta última información no puede ser inferior a 10 días hábiles.

- En el ejercicio de esta facultad el Sernac podrá, entre otras acciones:
 - Ingresar a inmuebles en que se desarrollen las actividades objeto de fiscalización;
 - Tomar registros del sitio o bienes fiscalizados;
 - Levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización;
 - Cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas;
 - Citar a declarar a representantes legales, administradores, asesores y dependientes y;
 - Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente necesario para la fiscalización;

EL NACIMIENTO DE UN NUEVO SERVICIO FISCALIZADOR.-

- Se mantienen vigentes las obligaciones respecto de la entrega de “información básica comercial” y aquella indispensable para el ejercicio de las atribuciones del Servicio, las que reciben eso si un refuerzo legislativo, permitiéndose la incautación de la misma ante la negativa de entrega, ordenada por el juez de policía local.

- Para hacer efectiva las anteriores facultades se impone a los proveedores la obligación de brindar todas las facilidades al Servicio y se prohíbe la negativa a entregar información o antecedentes relativos a la fiscalización.
 - La ley no contempla un plazo para la entrega de la información;
 - Tampoco se contemplan excusas para no entregar.

- En el rol de Fiscalizador, el Servicio se encuentra limitado y está obligado a cumplir con las siguientes obligaciones principales:
 - Elaborar un plan anual de fiscalización. Para estos efectos se deben considerar las áreas de mayor riesgo para los consumidores, imponiéndose además que este plan, sea de conocimiento público.
 - Con el propósito de evitar conflictos de interés internos, la fiscalización se llevará adelante por una Sub Dirección independiente de las otras áreas del Servicio.
 - El proveedor debe ser siempre informado de la materia objeto de la fiscalización y se le debe entregar copia del acta levantada.
 - Las diligencias deben ser las estrictamente indispensables y proporcionales al objetivo de la fiscalización.
 - Los proveedores fiscalizados pueden denunciar abusos ante el Director Regional del Servicio.

DE LAS MULTAS.-

Infracción	Multa Vigente	Multa Futura
Contratos de servicios y productos financieros.	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
Negativa injustificada a cumplir requerimientos de Sernac.	---	Hasta 750 UTM
Conductas no sancionadas de manera especial.	Hasta 50 UTM	Hasta 300 UTM
Publicidad engañosa.	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
Publicidad engañosa agravada.	Hasta 1.000 UTM	Hasta 2.250 UTM
Suspensión, paralización o no prestación de servicios contratados.	Hasta 150 UTM	Hasta 750 UTM
Rotulación de bienes o servicios	De 5 a 50 UTM	Hasta 300 UTM
Negativa a entregar información básica comercial.	Hasta 400 UTM	Hasta 400 UTM

DE LAS MULTAS.-

➤ ATENUANTES.-

1. Adopción de medidas de mitigación sustantivas (reparación efectiva del daño causado);
2. La autodenuncia ante el Sernac;
3. **La colaboración sustancial al Servicio Nacional del Consumidor.** Se contempla como tal la existencia de un plan de cumplimiento específico en las materias objeto de la infracción aprobado por Sernac.
4. No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses. (18 meses en el caso de pymes)

➤ AGRAVANTES.-

1. Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos 24 meses, (12 meses en el caso de pymes);
2. Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.
3. Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.
4. El haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

➤ Límites a la discrecionalidad:

- Ponderación racional de atenuantes y agravantes para aplicar al caso concreto una multa proporcional a la **intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.**
- El monto de la multa se determina considerando: gravedad de la conducta, parametros objetivos, asimetría de información, beneficio económico, duración y capacidad económica.

➤ Multiplicación de multas:

- En el evento que la infracción afecte el interés colectivo o difuso (artículo 24^a)
- Excepciones:
 - a) Reparación efectiva e íntegra del daño causado;
 - b) Límite de 30% de las ventas en el período o el doble del beneficio;
 - c) 45.000 UTA

EL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO.-

- Se crea un proceso de mediación mediación colectiva, denominado “procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”.
- Este se lleva ante un funcionario del Servicio y busca obtener una solución expedita, completa y transparente, evitando llegar a un juicio. El funcionario a cargo del procedimiento dependerá de la nueva sub dirección del Servicio.
- El procedimiento voluntario (artículo 54 H y siguientes) :
 - Se inicia de oficio o por denuncia presentada por una asociación de consumidores;
 - Procede sólo si no se han iniciado acciones judiciales y su inicio suspende el derecho a ejercer dichas acciones;
 - Suspende la prescripción;
 - Plazo máximo 3 meses prorrogables;
 - Si fracasa o Sernac no persevera, no puede usar los antecedentes en juicios;
 - El proveedor debe comparecer con un apoderado facultado para transigir;
 - El proveedor puede solicitar reserva de los antecedentes si la revelación afecta su desenvolvimiento competitivo;
 - Se debe aprobar por el juez de letras para que produzca efecto erga omnes y efectos de transacción extrajudicial.
- El procedimiento voluntario es solo vinculante respecto de los consumidores que no hubieren efectuado reserva de sus derechos.
- La ley no resuelve con claridad si el acuerdo generado en el marco del mismo, inhibe al Sernac de perseguir la responsabilidad infraccional, a diferencia de lo que se regula en el caso del procedimiento judicial individual en que, un avenimiento, conciliación o transacción permite al juez, rebajar la multa en hasta un 50%.