



VALPARAÍSO, 03 de enero de 2024

RESOLUCIÓN N° 904

La Cámara de Diputados, en sesión 124° de fecha de hoy, ha prestado aprobación a la siguiente

RESOLUCIÓN

**S. E. EL
PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA** Considerando que:

El Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Si bien tiene su origen en la ley N° 18.959, no es sino hasta la dictación de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores que esta entidad adquiere la naturaleza que goza actualmente (1). En este sentido, las funciones y el ámbito de acción del SERNAC se encuentran establecidos expresamente en la ley N° 19.496, la cual, en su artículo 58 consagra su función genérica: “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”. En particular, el artículo 58 de la ley en comento otorgó al SERNAC un conjunto de funciones a efectos de que pueda cumplir con sus competencias y cometidos, lo que suponía otorgar una serie de potestades, entre las que encontramos las siguientes (2):

-Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias;

-Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública;



-Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atender contra lo establecido en el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia;

-Realizar y promover investigaciones en el área del consumo;

-Llevar un registro público de sentencias definitivas dictadas por los tribunales y que se pronuncien sobre materias de su competencia;

-Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que

-voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; y

-Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

En este sentido, el Proyecto de Ley que modificó la Ley N°19.496 (Boletín 9369-03), despachado por el Congreso, introducía una serie de modificaciones en relación con las facultades del SERNAC, ampliando sus atribuciones. Sin embargo, el Tribunal Constitucional, en procedimiento de control de constitucionalidad, rol 4012-2017, resolvió declarar inconstitucional algunas disposiciones del Proyecto de Ley relativas a las atribuciones que el nuevo texto reconocía al Servicio, como son (3):

-La facultad de tramitar y resolver procedimientos sancionatorios;



-La facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general de naturaleza obligatoria;

-La facultad de recibir denuncias de consumidores e iniciar investigación bajo el procedimiento contemplado en el párrafo 2° del Título IV de la ley, y

-La facultad para requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

No obstante, tal decisión de la justicia constitucional ha sido abiertamente criticada. El profesor Fernando Atria señala, tanto del fallo que mutiló las facultades del Sernac y de la DGA, por ejemplo, que: “Al leer las sentencias en cuestión, salta a la vista la marca más notoria del tribunal desatado: su manifiesto desprecio tanto del derecho vigente como de las instituciones existentes. Como veremos, estas sentencias descansan, en lo fundamental, en dos ideas: que es inconstitucional que los órganos de la administración pública den directamente instrucciones a la fuerza pública, y que es inconstitucional que dichos órganos estén facultados para imponer sanciones por conductas ilegales. Pero estas dos ideas son y han sido parte habitual del derecho administrativo chileno y comparado, aunque serían incompatibles con un imaginario “derecho público universal” que el tribunal desatado saca del sombrero.” (4).

En esta misma línea, Francisca Barrientos, académica de la Universidad Diego Portales, manifestó su preocupación por la decisión del TC, sobre todo por ciertos considerando donde parece “desconocer el fundamento protector de las legislaciones de consumo”. Añadió que, “la justicia debería proyectarse para todas y todos nosotros, porque el proveedor tiene como procurarla por sí mismo. La ley de consumo no cuida al proveedor, no lo hace ahora ni podría hacerlo” (5).

En este sentido, es incoherente que el Tribunal Constitucional sostiene que la administración, y en este caso el Sernac, no pueda tener facultades sancionatorias porque “nos encontramos frente a un órgano de la Administración que interviene en la relación entre consumidores y proveedores de un servicio, representando los intereses de una de las partes”, lo que le restaría las condiciones indispensables de independencia e imparcialidad con que debe enfrentarse el ejercicio de la jurisdicción; toda vez que, desconocer la eventual facultad sancionatoria del Sernac, es desconocer también la facultad que la Dirección del Trabajo o la Comisión para el Mercado Financiero tienen para proteger a los trabajadores y a los usuarios de los mercados financieros.



El mercado chileno, está compuesto por un sin número de pequeñas, medianas y grandes empresas, que cumplen de manera estricta la legislación nacional vigente. Sin embargo, en muchos mercados chilenos algunas grandes empresas han sido condenadas por abusos reiterados en contra de sus clientes, trabajadores y proveedores. Dentro de los casos más bullados de abusos en contra de los propios clientes se tienen las repactaciones unilaterales de deuda (La Polar), cobros excesivos en la administración de la deuda (Cencosud), mala calidad en la entrega del servicio pactado (Todas las empresas de telecomunicaciones, aerolíneas y transporte terrestre), o acuerdos colusivos que terminaron de meterle la mano al bolsillo a todos los chilenos (Todas las empresas avícolas, papel *tissue*, cadenas de farmacias, navieras, e incluso laboratorios).

Y aunque distintos organismos públicos actuaron en estos eventos, desde sus respectivos enfoques institucionales, la institucionalidad encargada hacer frente al abuso que sufrieron los ciudadanos como consumidores estuvo al debe. Esta debilidad institucional terminó por constitucionalizarse a través de la fallida reforma a la Ley del Consumidor de 2017 ya mencionada, que dejó “sin dientes” al Servicio Nacional del Consumidor, limitando su capacidad de actuación.

LA CÁMARA DE DIPUTADOS RESUELVE:

Solicitar a S. E. el Presidente de la República que presente un proyecto de ley que modifique la ley N° 19.496, dándole la facultad al Servicio Nacional del Consumidor de tramitar y resolver procedimientos sancionatorios y de dictar normas e instrucciones de carácter general de naturaleza obligatoria.

Lo que me corresponde poner en conocimiento de V.E.

Dios guarde a V.E.,

DANIELLA CICARDINI MILLA
Segunda Vicepresidenta de la Cámara
de Diputados



A handwritten signature in blue and red ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de
Diputados

Anexo

Notas:

- 1) La ley N°18.959 se sustituyó, en el decreto con fuerza de ley N° 242, todas las menciones a la "Dirección de Industria y Comercio" por la denominación "Servicio Nacional del Consumidor".
- 2) Isler, Erika. (2013). Comentarios al artículo 57 de la Ley N° 19.496. En obra colectiva: La protección de los derechos de los consumidores. Thomson Reuters. Santiago.
- 3) Sentencia rol 4012-2017. Tribunal Constitucional. Disponible en: https://tramitacion.tcchile.cl/tc/do_search?proc=1&idCausa=4976&buscador=true
- 4) <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2018/01/25/la-constitucion-protege-el-abuso/>
- 5) <https://derecho.uchile.cl/noticias/141165/fallos-sernac-y-dga-golpe-al-derecho-administrativo-sancionador>