

Sernac: Avances y Pendientes

El Ministerio de Economía decidió incorporar una serie de medidas para perfeccionar el proyecto de ley del SERNAC, lo que debe ser reconocido y celebrado. Destacan positivamente las propuestas en materia de conciliación obligatoria, las precisiones en procedimiento de mediación colectiva, la reincorporación de los Juzgados de Policía Local (JPL), las limitaciones al auxilio de la fuerza pública, el establecimiento de procesos de consulta pública para dictar normas e instrucciones de carácter general, por nombrar algunos. No obstante, hay algunos aspectos donde queda por avanzar y otros que no han sido abordados aún pese a que ameritan una revisión.



**SUSANA
JIMÉNEZ**
MACROECONOMISTA
SENIOR
LIBERTAD Y
DESARROLLO

El primer aspecto que no queda resuelto dice relación con la fuerte concentración de atribuciones en el SERNAC, quien podría fiscalizar, sancionar y normar. Atendida la preocupación que genera este excesivo poder y los riesgos de imparcialidad asociados, el Ejecutivo propone establecer murallas chinas que permitan dividir las funciones dentro del servicio. No es difícil prever la dificultad práctica que conlleva esta medida, más aún cuando se debiera aplicar a nivel regional donde no se cuenta con los recursos suficientes.

Otro tema que preocupa es el traspaso de competencias sancionatorias que han estado en los JPL, creando un nuevo procedimiento en el SERNAC que resulta enteramente innecesario. Si lo que se busca es favorecer a los consumidores, lo que se debiera hacer es fortalecer los JPL (que ya tienen la experiencia), agilizar sus procedimientos y disponer de asistencia judicial para quienes así lo requieran. La propuesta de separar competencias por la cuantía involucrada no solo es engorroso sino que parece solo responder a una obstinación por "mostrar los dientes" del SERNAC.

En materia de coordinación regulatoria -clave para evitar superposiciones e incoherencias normativas- se propone buscar un diseño que permita el dialogo regulatorio. Sin embargo, se señala que la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa corresponde exclusivamente al Director Nacional. Ello sugiere que la instancia de coordinación sería meramente consultiva, lo que resulta totalmente insuficiente.

Por su parte, permitir a las Asociaciones de Consumidores la celebración de contratos con sus miembros fundadores, directores y socios tampoco parece adecuado, puesto que podría derivar en un mal uso de recursos públicos.

Por último, hay una serie de perfeccionamientos que están ausentes. Entre estos, cabe mencionar el alza desproporcionada de las multas y su aplicación por consumidor afectado y la inclusión de demandas por daño moral en los juicios colectivos, los que ameritan revisión.

Con todo, las indicaciones del Ejecutivo son un paso hacia delante y reflejan un ánimo de escuchar y acoger mejoras al proyecto; sin embargo, aún son insuficientes. Es de esperar que en las futuras instancias legislativas se resuelvan aquellos aspectos que permitan dar garantías de que se dispondrá de un mecanismo eficiente de resolución para los afectados y que, a su vez, otorgue completas garantías de un debido proceso para los actores involucrados.

El primer aspecto que no queda resuelto dice relación con la fuerte concentración de atribuciones en el SERNAC, quien podría fiscalizar, sancionar y normar.