

Sernac “con dientes”

NATALIA
GONZÁLEZ

SUSANA
JIMÉNEZ

REPRESENTANTES de la Nueva Mayoría han manifestado su interés de transformar al Sernac en un organismo facultado para dictar normativa, fiscalizar y sancionar para la adecuada protección de los consumidores. Plantear ese modelo de supervisión, sin garantizar cómo se superarán las falencias que ha demostrado tener, no constituye una solución real y adecuada al supuesto problema de “falta de atribuciones”. Entre otros problemas, pueden mencionarse el riesgo de carecer de objetividad al actuar como juez y parte; los escasos contrapesos a la hora de ejercer la facultad fiscalizadora; las insuficientes garantías procesales de estos procedimientos sancionatorios administrativos y facultades normativas que no van unidas a evaluaciones de impacto regulatorio, todo lo que se suma a la escasa posibilidad de impugnación de las normas emitidas. En este sentido, las políticas públicas en esta materia se han ido moviendo en otra dirección en el último tiempo. Basta ver lo ocurrido con la justicia tributaria,

penal, de libre competencia, que cuentan con tribunales especializados, y más recientemente el caso del proyecto de ley sobre Comisión de Valores que se hace cargo de estas falencias. Lo anterior no obsta a que se pueda y deba seguir avanzando en fortalecer al Sernac para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores. Para ello, el programa de Matthei ha propuesto dotar al Sernac de mayores recursos y personal y otorgarle más atribuciones que le permitan, entre otras, dictar directrices de buenas prácticas, participar de los procesos de consultas de normativa sectorial y llevar a cabo mediaciones colectivas regladas en la ley. A lo anterior se suma una serie de otras recomendaciones orientadas a promover la competencia y remover trabas injustificadas a terminación de contratos, dotar de mayor libertad de elección a los consumidores, facilitar la movilidad dentro del sistema financiero, perfeccionar la legislación sobre procedimientos infraccionales y civiles y evaluar la creación de tribunales especializados. Estas medidas tendrían un efecto real y no solo mediático en el bienestar de los consumidores. **■**

Las autoras son investigadoras de Libertad y Desarrollo (LyD).

