

PROYECTO DE LEY QUE MEJORA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ÁMBITO DE SUS INTERESES INDIVIDUALES FORTALECIENDO AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Boletín N°16.271-03

Esteban Ávila
Abogado, Libertad y Desarrollo

OBJETIVO DE LA INICIATIVA

- **Crear un procedimiento sancionatorio** a cargo del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), destinado a recibir denuncias para que dicho servicio, ordene el cese de las conductas infractoras, imponga multas ordene la restitución de los cobros indebidos, y ordene las medidas que tengan por objeto prevenir la reiteración de la infracción.
- Para estos efectos, **se crea una subdirección especializada y centralizada del SERNAC**, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.

SENTENCIA DEL TC (2018)

- El Tribunal Constitucional materializó el **control de constitucionalidad** del proyecto de ley, correspondiente al Boletín N°9.369-03, que buscaba modificar la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Entre otras atribuciones, **consagraba un procedimiento administrativo sancionador** que sería resuelto por el Director Regional del SERNAC respectivo. Dicho procedimiento podría culminar con la aplicación de multas y otras medidas.

RESOLUCIÓN DEL TC

- El TC sostiene que las nuevas atribuciones implican el **ejercicio de jurisdicción**, refiriéndose a dos normas (*considerando trigésimo tercero*):
 - **Artículo 76** CPR: la jurisdicción “[...] *pertenece exclusivamente a los tribunales de justicia establecidos por la ley*”.
 - **Artículo 19 N° 3 inciso sexto** CPR: referido al principio del debido proceso. Al respecto, se estima justo y racional en la medida que se separe orgánicamente la investigación de la aplicación de la sanción.
- Además el TC hace referencia al elemento de **imparcialidad del juez**, como una característica ausente en el caso del SERNAC (*considerando trigésimo octavo*).
- De las 43 disposiciones controladas, **31 fueron declaradas inconstitucionales.**

¿QUÉ DICE LA JURISPRUDENCIA?

La jurisprudencia constitucional estima que el legislador debe observar una serie de requisitos al momento de establecer administrativamente la potestad sancionadora:

1. Que las penas privativas de libertad siempre deben ser judicializadas.
2. Que se debe respetar el principio de proporcionalidad entre la limitación del derecho fundamental y el objetivo constitucionalmente válido que se busca perseguir.
3. **La existencia de criterios para determinar el importe de la sanción específica a aplicar.**
4. **Se debe garantizar el derecho a un justo y racional proceso.**
5. Que toda sanción administrativa puede ser impugnada ante una instancia jurisdiccional.
6. **Separación entre las funciones de fiscalización y sanción.**

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES: IMPORTE DE LA SANCIÓN

- Actualmente, los JPL no pueden aplicar el artículo 24 de la Ley N°19.496. Dado que para determinar el monto de las multas el tribunal debe considerar las circunstancias atenuantes y agravantes.
- En aquellos litigios en que el SERNAC actúa como denunciante, usualmente solicita al tribunal que se aplique “el máximo de las multas”. Es decir, el SERNAC no distingue entre la gravedad de las circunstancias.
- El promedio de multas aplicadas en aquellos juicios en que prima el interés individual es de **17,5 UTM** (promedio últimos diez años). Monto inferior al esperado en el proyecto de ley.

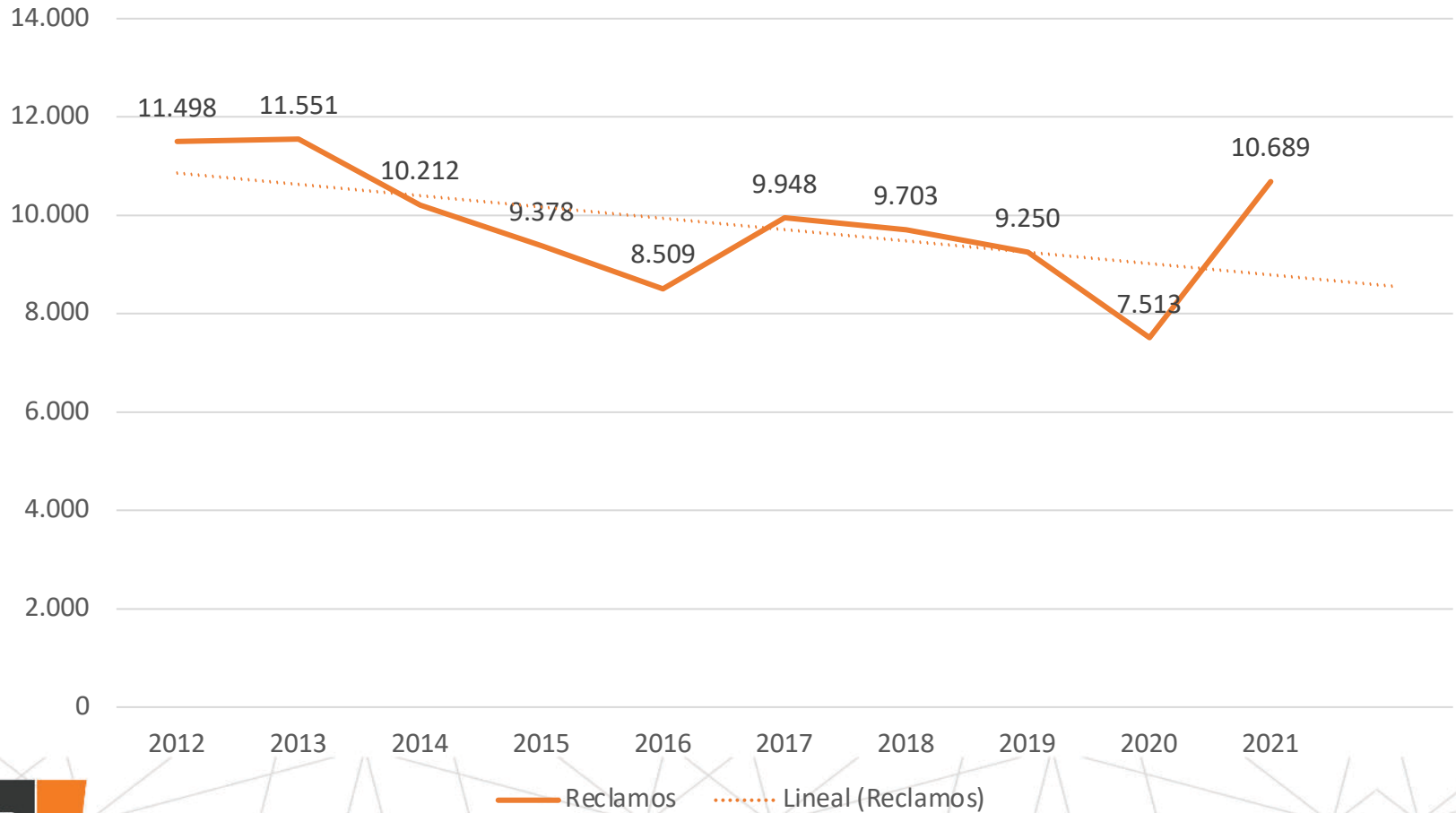
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES: JUSTO Y RACIONAL PROCESO

- El procedimiento sancionatorio propuesto vulnera el artículo 19 N° 3, inciso sexto de la CPR, referido al principio del debido proceso. Es necesaria la existencia de garantías de defensa, transparencia y de responsabilidad administrativa, como mecanismos de protección frente a un actuar ilegal y/o arbitrario de la autoridad.
- No es posible garantizar estándares de independencia e imparcialidad fijados por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y por la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Además vulnera el principio de igualdad ante la ley.

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES: FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN

- No existe una separación orgánica entre la investigación y la aplicación de la sanción, dado que dichas funciones se encuentran concentradas al interior de un mismo organismo.
- Sobre todas las subdirecciones estará el Director, quien será el encargado de conocer y resolver el recurso jerárquico. Es decir, la muralla china es “superficial”.

INGRESOS POR LEY DEL CONSUMIDOR A LOS JPL



CONCLUSIONES

- Es positivo y necesario que se busque garantizar una mayor protección a los derechos de los consumidores debido a que junto con la defensa de la competencia, conforman los pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de una economía de libre mercado.
- Sin embargo, **la iniciativa posee serias deficiencias que no logran subsanar** los reparos previstos por el Tribunal Constitucional ni la jurisprudencia administrativa.
- Incorporar las facultades mencionadas bajo una misma institución, **supone serios riesgos de arbitrariedades** y es un paso atrás en lo que se refiere a su diseño institucional.

MUCHAS GRACIAS

Síguenos en:



@libertadydesarrollochile



@lydchile



@LyDChile



Libertad y Desarrollo



Libertad y Desarrollo Chile



Voz LyD



www.lyd.org/

ANEXO - JURISPRUDENCIA

- *Sánchez con Instituto de Seguridad Pública* (2010), relativa al artículo 169 del Código Sanitario, rol N°1518-2009.
- STC recaídas en los casos cascadas relativas al artículo 29 del DL N°3.538, de 1980, que crea la Superintendencia de Valores y Seguros:

Guzmán con SVS (2015), rol N°2922-2015;

Bulnes con SVS (2016), rol N°3014-2016;

Ponce con SVS (2016), rol N°3236-2016;

Le Blanc con SVS (2017), rol N°3542-2017;

Larraín Vial S.A. con SVS (2017), rol N°3575-2017; y

Larraín Vial S.A. con SVS (2017), rol N°3684-2017.

- STC control preventivo de constitucionalidad de los proyectos de las leyes sobre transparencia, límite y control del gasto electoral, rol N°376-2003 y sobre la creación de la Unidad de Análisis Financiero *Congreso Nacional con Unidad de Análisis Financiero* (2003).