

**Observaciones de la Cámara Nacional de Comercio
al proyecto de ley que propone fortalecer el SERNAC.**

El proyecto de ley que fortalece al SERNAC genera gran inquietud al interior de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile F.G.N., en consideración a que, entre otras materias, permite la indemnización del daño moral en juicios colectivos e incluye las indemnizaciones y daños punitivos en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, entendemos que tales materias exceden el mandato de la presente Comisión de Hacienda, por lo que únicamente nos referiremos a las nuevas funciones del SERNAC a que hace referencia el informe financiero del proyecto y que se traducen en un mayor gasto fiscal.

Es necesario recordar que el mandato legal del SERNAC es la representación de los consumidores, pudiendo incluso interponer demandas en defensa de los intereses colectivos, difusos y generales de éstos. Pues bien, esto se traduce en que se trata de un órgano parcial, a diferencia de las superintendencias, servicios y direcciones fiscalizadoras, condición esencial para que pueda ejercer de forma adecuada su función de protección de los consumidores.

Es en este contexto que el proyecto de ley en análisis, además de mantener la facultad de representación, radica en el servicio las facultades de fiscalizar, sancionar, interpretar la ley, dictar normas de carácter general y obligatorias, establecer indemnizaciones en beneficio de los consumidores bajo la figura del cobro de intereses, mediar, exigir restituciones, incautar bienes y dictar medidas correctivas y preventivas, sólo por nombrar algunas. Como se puede apreciar, estas nuevas facultades que se otorgan al SERNAC son excesivas y terminan transformando al servicio en una verdadera superagencia sin comparación en nuestro ordenamiento y a la vez, desnaturalizan al SERNAC al otorgarle facultades incompatibles entre sí.

Más grave aún es que se le otorgan todas estas nuevas facultades manteniendo su actual diseño institucional, con una máxima autoridad unipersonal y dependiente del Ministerio de Economía, lo que se traduce en una autoridad con excesiva discrecionalidad y sujeto a las presiones políticas del gobierno de turno. Es necesario tener también en consideración que todos los chilenos somos constantemente parte, sea como consumidores o proveedores, de un sinnúmero de actos de consumo, por lo que se trata de un órgano con amplísimas funciones y un enorme ámbito de competencia.

Así, en resumen, se trata de un órgano al que se le entregarían un número de facultades nunca antes vistas en nuestro ordenamiento, que debe actuar como ente parcial e imparcial a la vez y con el mayor ámbito de competencia en la actualidad. Todo lo anterior radicado en una autoridad unipersonal que se encuentra sujeto a las presiones del gobierno de turno.

El cúmulo de facultades ya señalado es a lo menos cuestionable desde el punto de vista constitucional, entre otros motivos, porque la dictación de normas de carácter general y obligatoria que establecen bases esenciales de un ordenamiento jurídico son necesariamente materia de ley; debido a que sería contrario a la división de poderes y necesidad de contrapesos que rige nuestro ordenamiento jurídico, y a la falta de imparcialidad e independencia objetiva que exige todo procedimiento administrativo o judicial, necesario para la objetividad al imponer sanciones.

Pero más allá de la posible inconstitucionalidad del proyecto, avanzar de la manera propuesta se traduce en la concentración en un ente administrativo de atribuciones propias del legislador y de los tribunales de justicia, en la desnaturalización del objetivo principal del SERNAC que es la defensa de los consumidores y a su vez, es contrario a la tendencia internacional en la creación de agencias independientes con autoridades máximas colegiadas y de separar la figura del fiscalizador de la del juzgador, con objeto de garantizar la debida imparcialidad para el sancionado.

Si bien en la H. Comisión de Constitución se aprobaron determinadas modificaciones al texto del proyecto de ley, con objeto de resolver todas las observaciones antes señaladas, éstas son a todas luces insuficientes. Lo anterior, debido a que se mantienen todas las facultades en el SERNAC, rechazando la idea de transformarlo en un ente colegiado a pesar de ser así propuesto en su momento por el propio Ejecutivo y debido a que a pesar de haberse restringido la facultad normativa, circunscribiéndola a un listado específico de temas, estos temas son de excesiva amplitud que reflejan principios generales y normas sustantivas en materia de consumo, como son la regulación de la libre elección del bien o servicio, los efectos del silencio en los actos de consumo, la garantía legal y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, sólo por nombrar algunos.

Es por todo lo anterior que solicitamos a esta Honorable Comisión de Hacienda, tener a bien revisar en detalle las facultades que se proponen radicar en el SERNAC con objeto de transformar al servicio en un ente moderno y con una institucionalidad acorde a los estándares tanto nacionales como internacionales, que le permita proteger adecuadamente los intereses de los consumidores pero sin afectar el desarrollo de los mercados, tomando en especial consideración el aumento sustantivo de las multas y los topes máximos establecidos para éstas por cada consumidor afectado ya que son desproporcionadas y pueden traducirse en cargas insalvables para los proveedores, sobre todo las micro, pequeñas y medianas empresas de nuestro país.