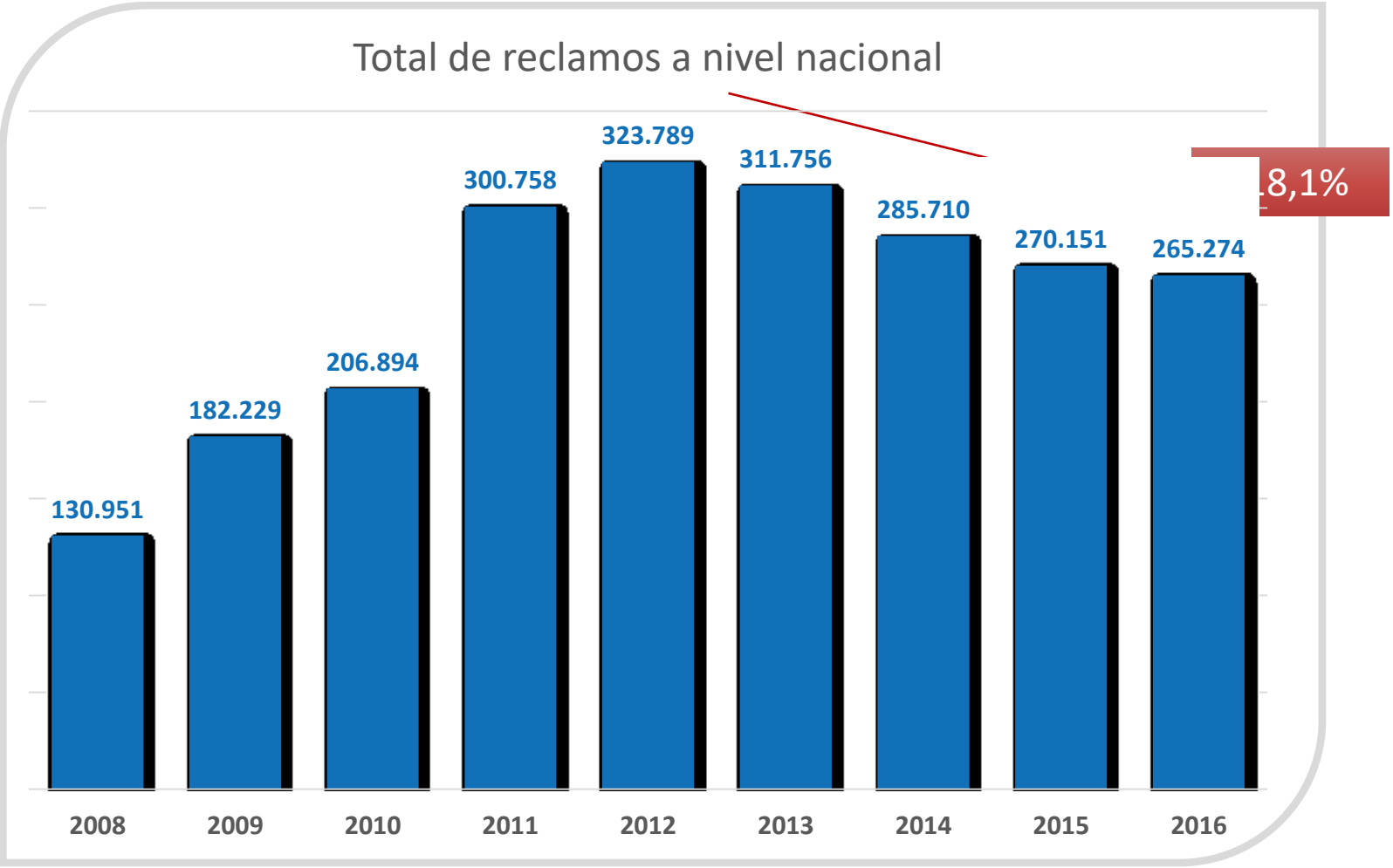
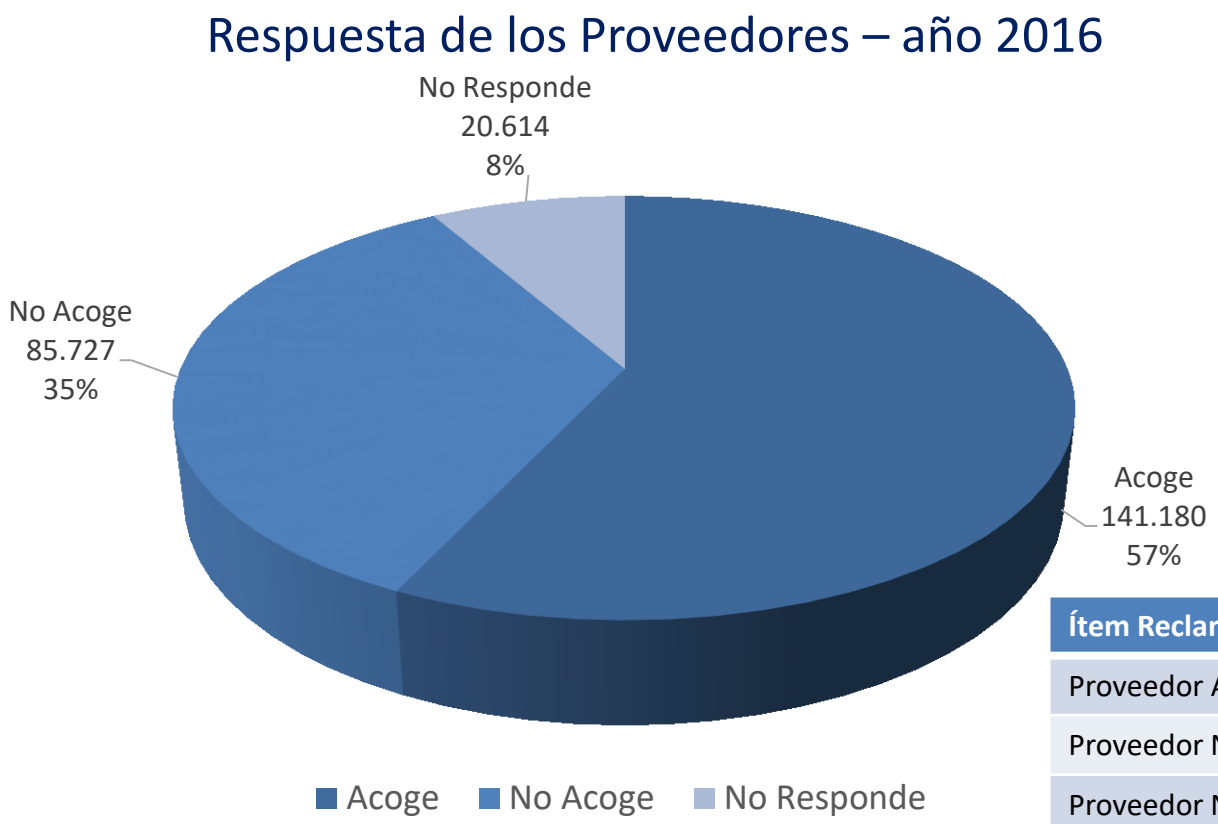
Retail Financiero a.g.

Antecedentes del Proyecto de Ley para el Fortalecimiento del SERNAC

2. Dimensión del Problema



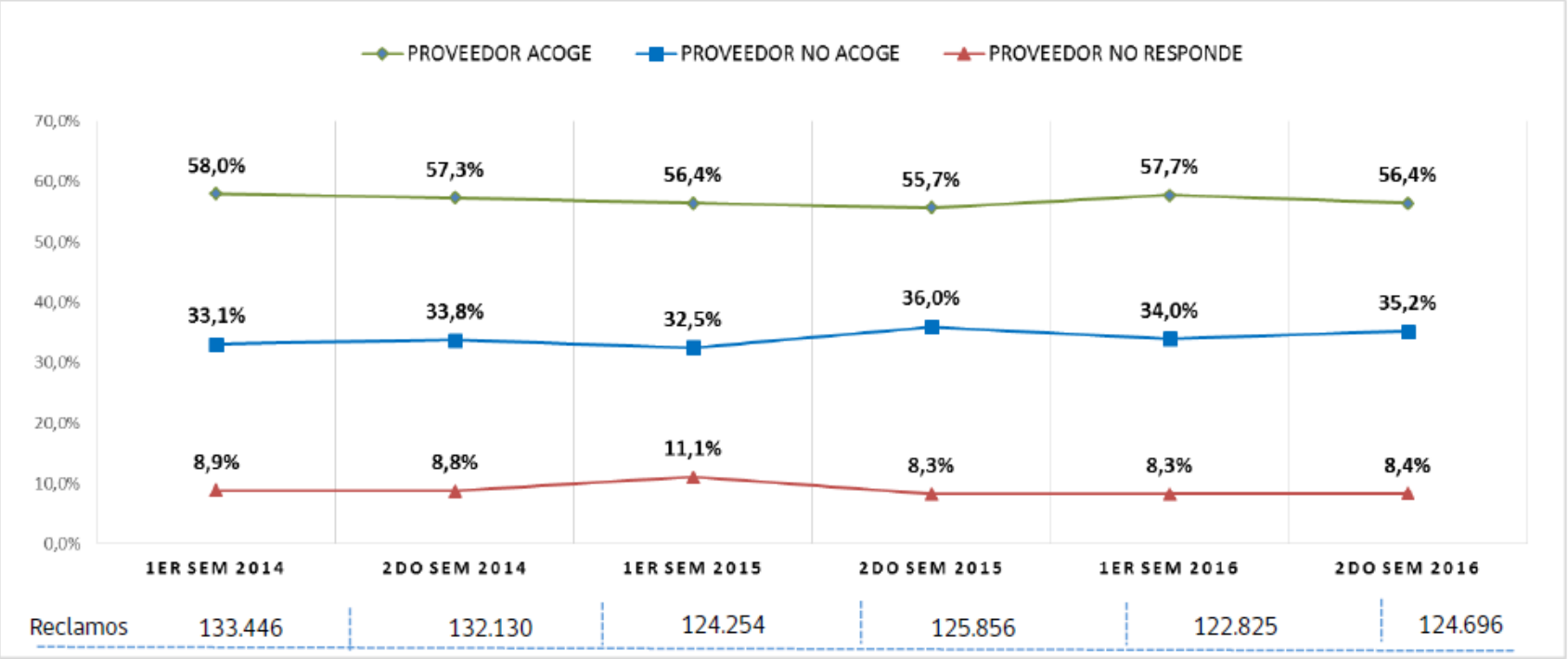
2. Dimensión del Problema



Ítem Reclamos	Año 2016
Proveedor Acoge	141.180
Proveedor No Acoge	85.727
Proveedor No Responde	20.614
Total Validados	**247.521**
No registrados	17.753
Total Reclamos	**265.274**

¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

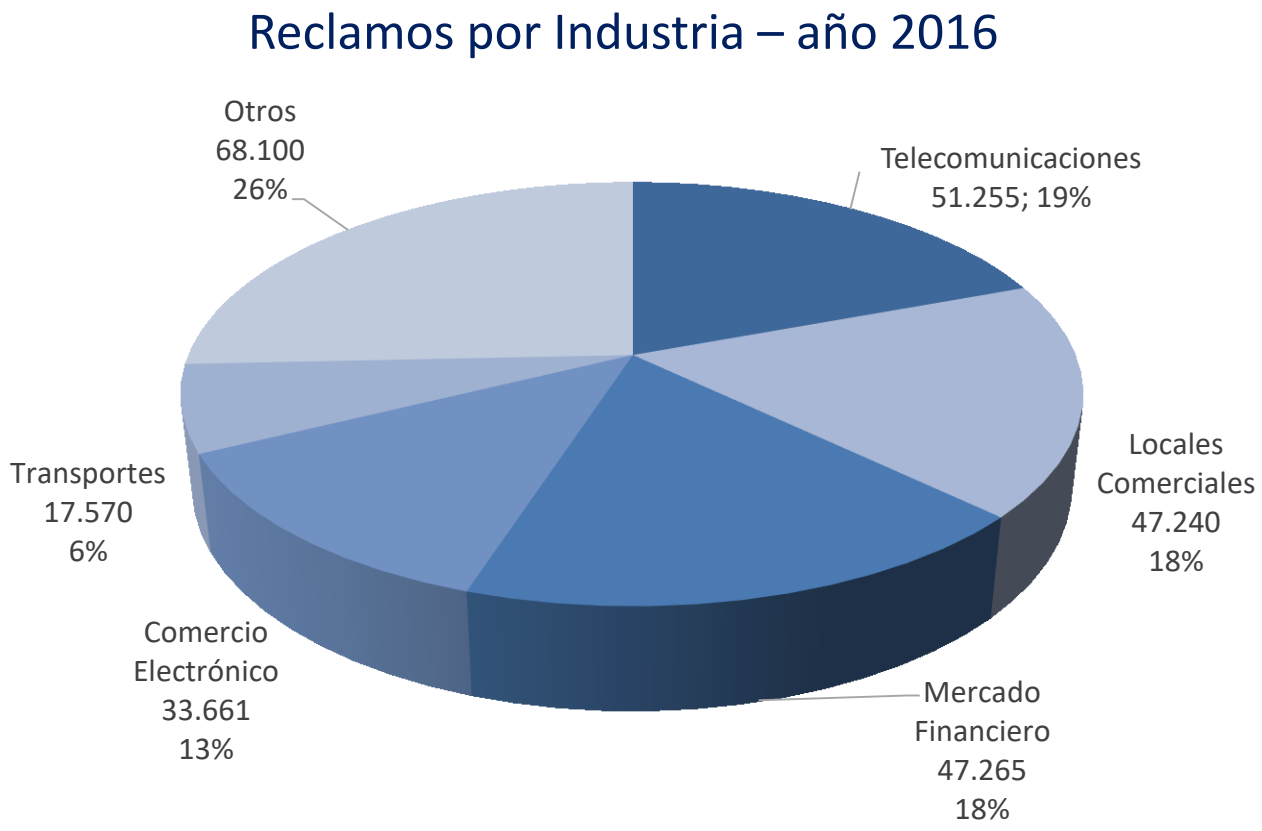
Comportamiento general del Mercado (2014-2016)



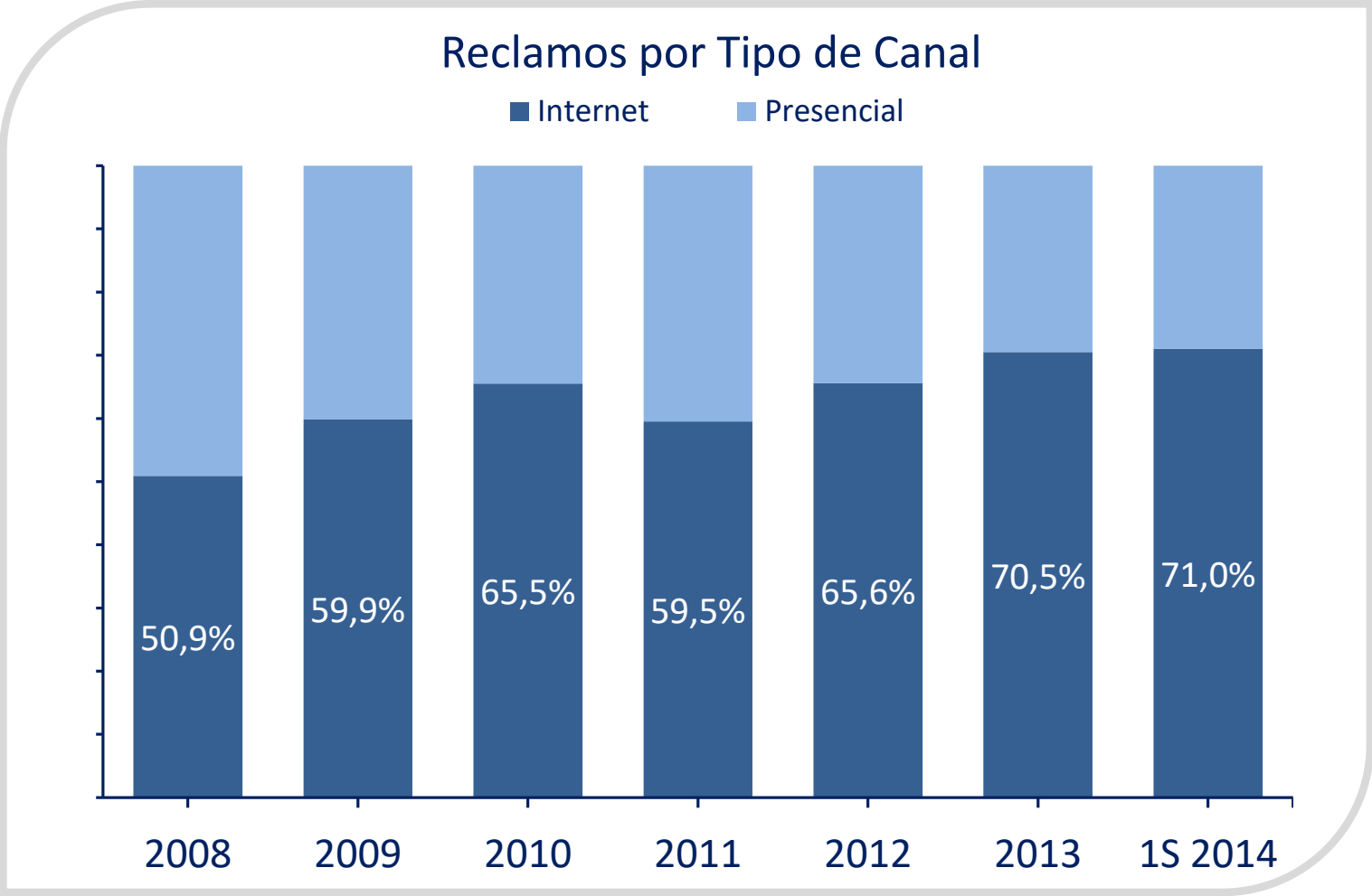
Entre los años 2014 y 2016:

- El comportamiento en general de las empresas se ha mantenido constante.
- Los reclamos resueltos favorablemente por parte de las empresas nunca han superado el 60% y las respuestas negativa se han mantenido siempre cercana al 40%.

2. Dimensión del Problema



2. Dimensión del Problema



Presupuesto SERNAC

Ítem	mill$ de 2014	mill$ de 2017[1]
Presupuesto Actual SERNAC		11.130
Informe financiero N° 49 del 02/06/2014	21.726	24.141
Informe financiero N°85 del 09/09/2014	2.828	3.142
Informe financiero N°96 del 06/10/2014[2]	41	45
Costo Proyecto	**24.594**	**27.328**
Presupuesto SERNAC en Régimen		**38.459**

[1] Para 2017 considera el IPC de la Actualización de Proyecciones 2017 del Ministerio de Hacienda
[2] Informe Financiero que incorpora el Consejo Normativo, eliminado por la Comisión de Constitución

Presupuesto SERNAC comparado

Ítem	mill$ de 2017
Superintendencia de Valores y Seguros	16.572
Superintendencia de Pensiones	14.586
Fiscalía Nacional Económica	6.576
Oficina Nacional de Emergencias	13.944
Presupuesto SERNAC en Régimen	**38.459**

[1] Informe Financiero que incorpora el Consejo Normativo, eliminado por la Comisión de Constitución

Costo Real del Proyecto

- **Presupuesto Anual en régimen MM$ 38.459 o US$ 59,2 millones aprox. (actualizado a moneda 2017). Esto incluye presupuesto incremental futuro y actual gasto corriente.**

- **106.341 reclamos no son respondidos o acogidos por los proveedores, según estadísticas 2016 del SERNAC, para toda la economía.**

- **El costo unitario para el Estado por reclamo será $ 362.000 o US$ 556 aprox.**

- **El promedio de la cuantía de los reclamos: $ 300 a $ 400 mil.**

Problema estructural del Proyecto

- Concentración de atribuciones sin precedentes.
- Se fortalece SERNAC, con facultades para dictar **normas** e **instrucciones** de carácter general, **interpretar**, **fiscalizar** y **sancionar**.
- Lo anterior, manteniendo las facultades de **mediar** (a través del rebautizado "*procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*"), y la **legitimación activa** en acciones colectivas.
- Y olvidando que SERNAC, igual que la Fiscalía Nacional Económica ("FNE") **no es un órgano imparcial**, a diferencia de las Superintendencias ("Ss"):

Facultad / Órgano	Parte	Ejecutivo	Legislativo	Judicial
Normativa		(Ss)	√	
Interpretativa		(Ss)	√	
Fiscalizadora		√		
Sancionadora		(Ss)		√
Mediadora		√		√
Representación Judicial	√ (FNE)			

Problema estructural del Proyecto

- Director Nacional podrá dictar normas e instrucciones de carácter general sobre: (1) Libre elección del bien o servicio y el silencio del consumidor en los actos de consumo; (2) Información veraz y oportuna; (3) No discriminación; (4) Seguridad en el consumo de bienes y servicios; (5) Productos Financieros, en relación a costo total del crédito, carga anual equivalente, condiciones objetivas de rechazo del crédito y liberación de garantías; 6) Buena fe en los contratos de adhesión; (7) Ejercicio del derecho de garantía; (8) Publicidad; (9) Exhibición de precios y características de los bienes; (10) Información básica comercial; y (11) Seguridad de productos y servicios.

- Director Nacional ejercerá las facultades normativa e interpretativa, con evidentes conflictos de interés que no se solucionan con supuestas “murallas chinas”, incompatibles con un servicio público jerárquico.

- Consulta ciudadana previa y opinión del regulador sectorial competente, aunque sean obligatorias, no solucionan los conflictos de interés.

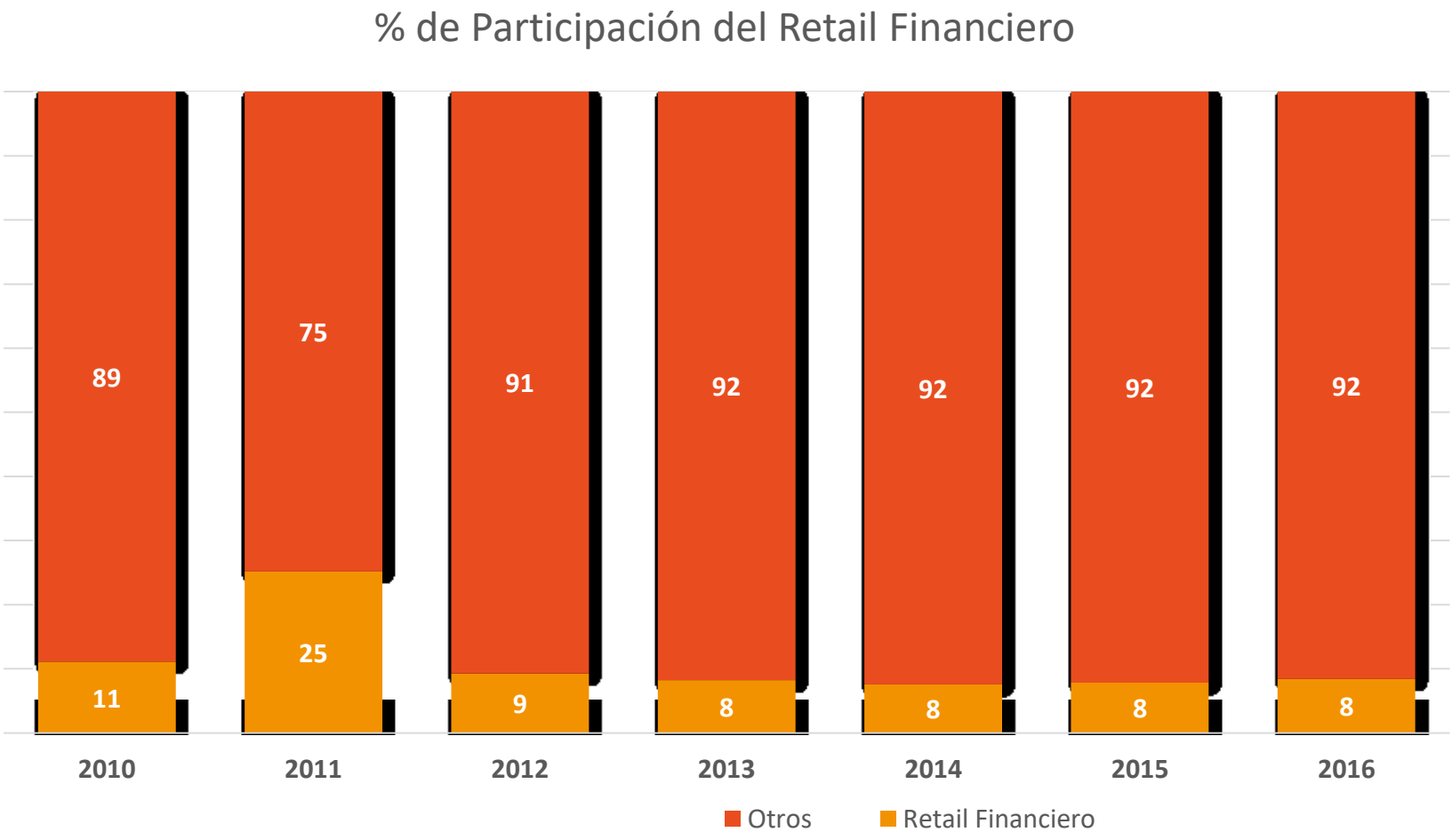
Inconstitucionalidad del Proyecto

Constitución Política de la República	Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado	Proyecto de Ley: Normas especiales aplicables a los funcionarios del Servicio	Proyecto de Ley: Normas aplicables al Director Nacional
Artículo 38: "Una ley orgánica constitucional determinará la organización básica de la Administración Pública, garantizará la carrera funcionaria y los principios de carácter técnico y profesional en que deba fundarse …".	Artículo 5° inciso 2°: "Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones.".	Artículo 58: "Las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la función de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí.".	Artículo 58: "El Director Nacional dictará las instrucciones de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones."
Artículo 63: "Sólo son materias de ley:" (…) "20) Toda otra norma de carácter general y obligatoria que estatuya las bases esenciales de un ordenamiento jurídico.".	Artículo 7º: "Los funcionarios de la Administración del Estado estarán afectos a un régimen jerarquizado y disciplinado. Deberán cumplir fiel y esmeradamente sus obligaciones para con el servicio y obedecer las órdenes que les imparta el superior jerárquico.".	Artículo 58: "…los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.".	Artículo 59: "El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial (…)".
Artículo 76: "La facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley. Ni el Presidente de la República ni el Congreso pueden, en caso alguno, ejercer funciones judiciales…".	Artículo 10: "Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.".	Artículo 58: "Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una contravención grave a sus deberes funcionarios.".	Artículo 59 h): "Ejercer a través de la Subdirección respectiva las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 58.".* *Artículo 58: Letra d): interpretar. Letra e) dictar normas e instrucciones de carácter general.

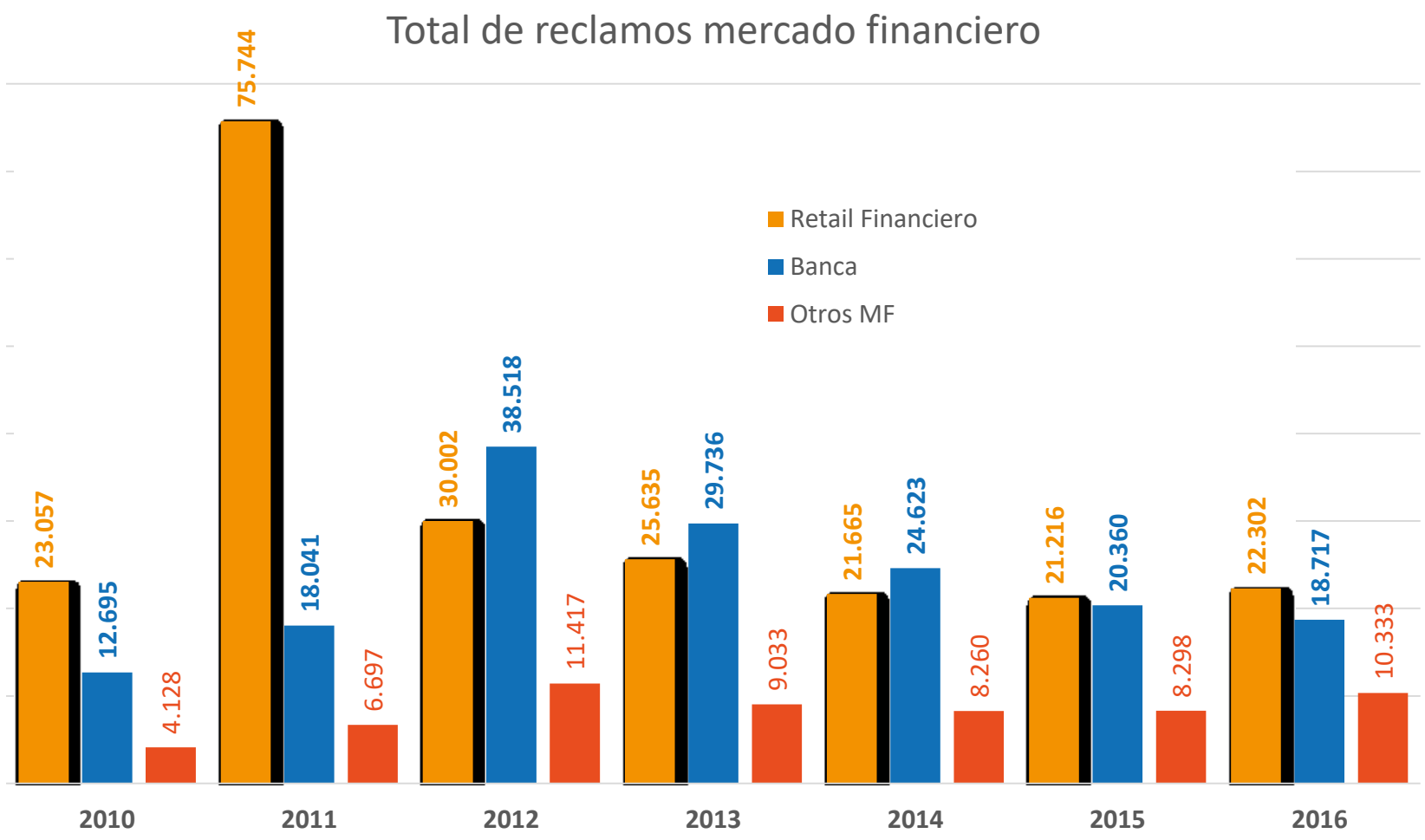
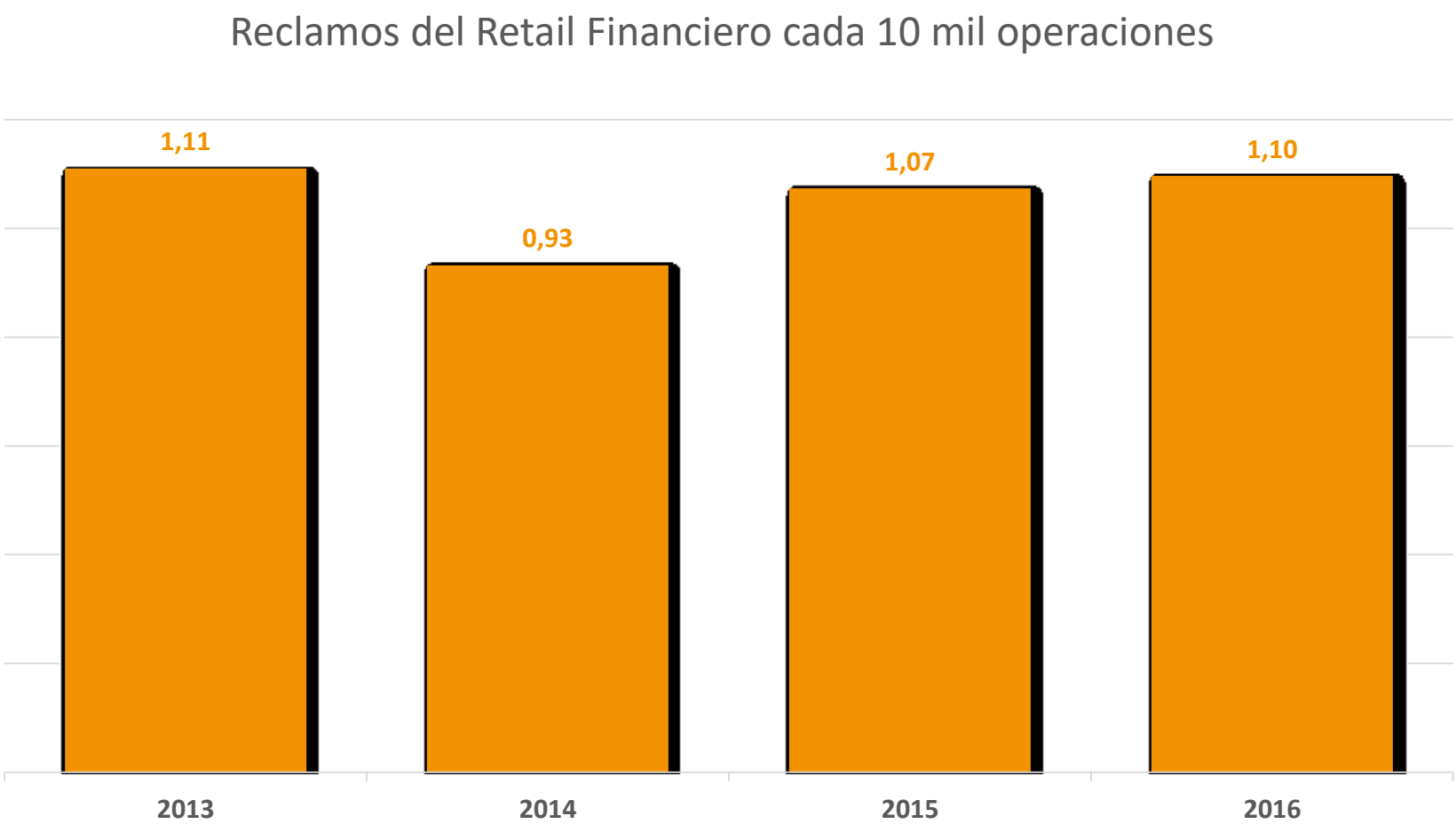
Retail Financiero a.g.

Antecedentes del Proyecto de Ley para el Fortalecimiento del SERNAC

Evolución de Reclamos Anuales



Evolución de Reclamos Anuales



Evolución de Reclamos Anuales