



Santiago, 01 de Febrero de 2022

**REF: Presenta Iniciativa Convencional Constituyente**

**De:** Convencionales Constituyentes firmantes

**A:** Mesa Directiva de la Convención Constitucional

De nuestra consideración,

Dentro del plazo establecido y de conformidad a los artículos 81 y siguientes del Reglamento General de la Convención Constitucional, venimos en presentar la siguiente Iniciativa Convencional Constituyente solicitando en el mismo acto su distribución a la Comisión N ° 6 de Sistema de justicia, Órganos Autónomos de Control y Reforma Constitucional.

Sin otro particular, le saludamos atentamente.

# **INICIATIVA CONVENCIONAL CONSTITUYENTE QUE CONSAGRA LA AUTONOMÍA DEL SERNAC Y NUEVAS ATRIBUCIONES.**

## **DIAGNÓSTICO**

Una de las principales demandas ciudadanas es frenar los abusos de los grandes grupos económicos cuyas empresas se han enriquecido a costa de los consumidores. Estas empresas han obtenido ganancias millonarias mediante cobros de comisiones fantasmas, repactaciones, intereses abusivos y colusiones, sin las debidas compensaciones a los consumidores.

La desigualdad en nuestro país se profundiza cada año, según lo demuestran los datos de GINI<sup>1</sup>, de la Cepal<sup>2</sup> y del observatorio social del Ministerio del Desarrollo Social<sup>3</sup>. Esta situación es aun más grave en aquella parte de la población más vulnerable, con un importante matiz de género, edad, o de distribución geográfica; esto es, mujeres consumidoras, adultos mayores o poblaciones alejadas de centros urbanos afectadas por baja conectividad y acceso.

La pandemia, con sus consecuencias sociales y económicas, ha agudizado estos problemas<sup>4</sup> generando mayor asimetría en el ejercicio de los derechos que le asisten a la ciudadanía. La brecha se profundiza ya sea por falta de accesos a plataformas o por la escasa educación digital de determinados sectores de la población<sup>5</sup>.

Por otro lado, la existencia de canales de solución ineficaces que sólo hacen perder el tiempo a los consumidores y que parecen diseñados más para desgastar al consumidor que para otorgar una solución real a sus problemas, genera una percepción ciudadana negativa que se manifiesta cada vez que se difunde un conflicto en términos de consumo. La percepción es que SERNAC no está solucionando los problemas de la ciudadanía.

Los malos proveedores han aprendido a esquivar la autoridad ocupando vacíos legales y cuestiones formales en su favor para incumplir la ley. Existe un descontento generalizado y una percepción de impunidad porque SERNAC sigue careciendo de las atribuciones requeridas para poder fiscalizar de manera eficaz y eficiente.

La idea de contar en nuestro ordenamiento jurídico con un Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) robusto, autónomo y con facultades sancionatorias no es nueva. Se mantiene en la memoria colectiva el impasse provocado por la declaración de inconstitucionalidad dictada

---

<sup>1</sup> <https://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI?locations=CL>

<sup>2</sup> [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47718/1/S2100655\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47718/1/S2100655_es.pdf)

<sup>3</sup> <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>

<sup>4</sup> <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-en-pandemia-2020>

<sup>5</sup> <https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2021/06/ppt-barometro-brecha-jun2021.pdf>

por el Tribunal Constitucional en 2018, respecto a la acordada facultad sancionatoria entregada al SERNAC por el Congreso, órgano que si cuenta con la debida representatividad democrática.

El fortalecimiento del SERNAC, en dicho sentido, fue acordado por diputados, diputadas, senadores y senadoras, a través de todas las instancias legislativas pertinentes. La facultad sancionatoria que permitiría fortalecer al órgano público con las competencias necesarias para cumplir su cometido, cumplió a cabalidad cada una de los trámites constitucionales, existiendo consenso parlamentario en su necesidad y procedencia.

La actual dependencia del Servicio al Ministerio de Economía provoca una desprotección del consumidor, dejándolos a merced de los intereses del ejecutivo cuando por razones políticas, económicas o de mera negligencia, se deja en absoluta inobservancia los deberes propios de todo órgano administrativo.

## **FUNDAMENTACIÓN:**

### **Sobre Independencia del SERNAC**

La notoria captura del Ministerio de Economía sobre el SERNAC se ha intensificado notablemente en el Gobierno de Sebastián Piñera, donde los intereses directos de los empresarios han pauteado a este Ministerio en la medida que han visto afectados sus intereses o han visto amenazado su poder competitivo o económico. Esto afecta notablemente el nivel de protección directa de los derechos de los consumidores en términos de acciones y productos del SERNAC en este último período:

**El número de reclamos que ha recibido el SERNAC se ha triplicado en el año 2020 respecto del año anterior, sin ver eso reflejado en una respuesta enérgica y oportuna del Servicio hacia las prácticas abusivas de las empresas.**

El año 2017 (sin las facultades actuales de fiscalización y sin mayores recursos) **el SERNAC** tramitaba alrededor de 50 demandas colectivas y 1500 denuncias de interés general al año en contra de los abusos de las empresas. Durante el año 2020, ese número se redujo a 10 demandas colectivas y 712 denuncias (Fuente, Cuenta públicas informadas por el Servicio Nacional del Consumidor). Esto se replica en productos de información y educación, los cuales se han visto fuertemente disminuidos en términos numéricos en el ejercicio de la actual administración.

### **Sobre Interese Políticos No Afines**

El objetivo primordial del Ministerio de Economía tiene relación con mantener un óptimo funcionamiento de la economía del país, incentivar el emprendimiento y generar estabilidad. Al tener dentro de su cartera al SERNAC el Ministerio tiene claros incentivos para relajar la fiscalización y dar flexibilidad a los proveedores a fin de que las empresas aparezcan con

buenos balances a fin de año. Lamentablemente, de alguna manera el Ministerio si es “juez y parte”, y en la medida que las prácticas de “enforcement” del Servicio Nacional del Consumidor afectan el desarrollo económico de los empresarios, generalmente este último toma partido a favor de la industria.

### **Sobre Recursos Disponibles**

Las partidas presupuestarias, especialmente las iniciativas de expansión de presupuesto, deben ser priorizadas por el Ministerio del ramo. Las razones expuestas anteriormente son la razón por la que muy rara vez prevalecen las medidas de protección a los consumidores por sobre el fomento de la actividad empresarial. En este punto: el Informe financiero de la Ley 21.081 aprobaba un presupuesto en régimen de 25 mil millones de pesos para el SERNAC y en este gobierno no ha podido despegar de los 14 mil millones.

### **DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:**

La siguiente iniciativa establece que el SERNAC cuenta con la debida autonomía e independencia como para proteger a la ciudadanía de los abusos, y de los vaivenes políticos, especialmente notorios en el caso del Ministerio de Economía.

Se establece la restitución de las facultades entregadas al SERNAC por amplio consenso de todos los sectores políticos, durante la tramitación de la Ley 21.081, y cuyas atribuciones fueron despojadas por el Tribunal Constitucional. Entre ellas, la facultad normativa, la facultad interpretativa de normas y la más relevante, la facultad de sancionar a las empresas por malas prácticas.

La norma establece además que el SERNAC se encargará de informar y educar, tanto a los consumidores como a las empresas de sus deberes y obligaciones.

Se establece asegurar la participación equitativa de los consumidores, lo que deberá traducirse en políticas públicas que permitan una disminución de la brecha digital y el mejoramiento de las plataformas y de los procedimientos necesarios para la debida fiscalización de las empresas.

Se consagra el acceso a la justicia de los consumidores, legitimando al órgano como representante de los intereses de los consumidores, tanto de manera individual como colectiva.

Finalmente, se remite a la norma sobre protección de derechos consagrada en la misma constitución, con la finalidad de permitir que los consumidores vulnerados por acciones u omisiones abusivas por parte de las empresas puedan accionar de manera expedita la

restitución de bienes o servicios que puedan afectarlos, como en el caso de los proveedores de servicios.

### **PROPUESTA DE ARTICULADO**

ART XX: El Servicio Nacional del Consumidor es un organismo autónomo, jerarquizado y desconcentrado cuyo principal objetivo es la protección de las personas en su rol de consumidores de bienes y servicios asegurando su participación equitativa en dignidad y derechos.

Corresponderá a este órgano la realización de acciones de información y educación tendientes a difundir los derechos y deberes del consumidor, así como dar cumplimiento a las normas y políticas públicas relacionadas con la materia, asegurando en todo momento igualdad en el trato a los distintos actores del procedimiento.

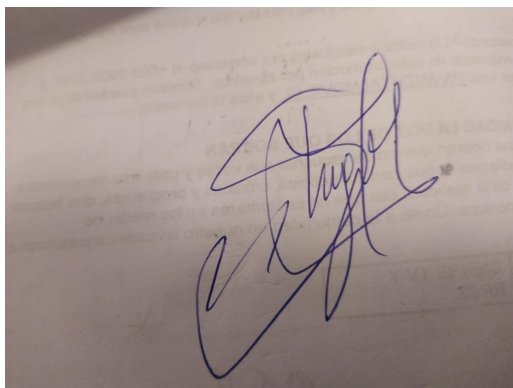
Para el debido cumplimiento de sus funciones, el Servicio Nacional del Consumidor contará con facultades fiscalizadoras, sancionatorias, normativas y de interpretación de la ley, pudiendo dictar instrucciones y/o circulares complementarias e interpretativas de normas, así como la facultad de mediar en todos aquellos casos en que dicha alternativa parezca apropiada para la resolución del conflicto.

El Servicio Nacional del Consumidor velará por el debido acceso a la Justicia mediante el ejercicio de las acciones, tanto individuales como colectivas de los consumidores.

En los casos de relevancia pública en que sean gravemente comprometidos los derechos al consumidor, el SERNAC deberá hacerse parte de los procedimientos judiciales o administrativos ya iniciados.

El ejercicio de este derecho estará protegido por las acciones constitucionales establecidas en esta Constitución. La acción de tutela operará sobre los actos u omisiones abusivas por quienes provean bienes o servicios.

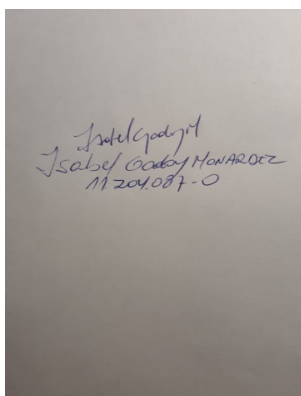
Patrocinios:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Daniel Stingo Camus', written on a light-colored, slightly textured paper.

Daniel Stingo Camus. D.8

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Carolina Vilches Fuenzalida', written on a light-colored, slightly textured paper.

Carolina Vilches Fuenzalida.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Isabel Godoy Monardez', written on a light-colored, slightly textured paper.

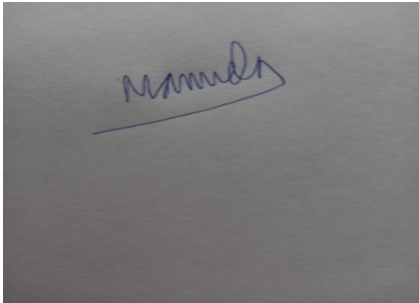
Isabel Godoy Monardez. PPOO.



Hugo Gutiérrez. D. 2



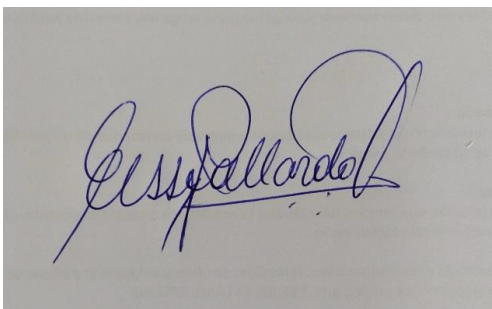
Gioanna Roa. D. 10



Manuela Royo.




Carolina Videla Osorio  
10516775-k  
Distrito 1




Bessy Gallardo. D.8



Yarela Gómez Sánchez. D. 27.



NICOLAS NUNEZ CANGAS  
16.621.552-8



LUIS SIMÉON CALLES  
15.693.913-7