



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## **Comentarios a la “Circular Interpretativa sobre Alcance y Contenido de los Planes de Cumplimiento”**

Este documento presenta las consultas, sugerencias y comentarios que recibió el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) durante el proceso de consulta pública al que se sometió la primera versión de la circular de la referencia, realizada entre el 20 de diciembre de 2019 y el 7 de enero del 2020.

Los aportes recibidos se agruparon de acuerdo al contenido y se presentan como sigue:

### 1. Preguntas y/o comentarios sobre **cuestiones generales**:

- Facultad interpretativa del SERNAC
- Principio de imparcialidad: facultad de aprobar planes y otras facultades del SERNAC
- Aprobación de planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor
- Certificación
- Remisión y acceso a INN/ET1
- Carácter y extensión de los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor
- Tratamiento que recibirá por parte del SERNAC el proveedor que tiene un plan aprobado
- Coordinación con reguladores sectoriales
- Colaboración sustancial
- Marcha blanca
- Guía respecto a riesgos más comunes o de mayor relevancia para el SERNAC

### 2. Preguntas y/o comentarios sobre el **contenido y alcance** de los planes de cumplimiento del artículo 24 y del 54 P

- Contenido de los planes
- Voluntariedad de los planes del artículo 54 P



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Relación del plan con la autodenuncia o inicio de un PVC
  - Decisión del Proveedor de poner término a un plan
  - Consecuencia del incumplimiento del plan del 54 P
3. Preguntas y/o comentarios sobre los **elementos de los planes de cumplimiento** en normas de protección al consumidor, tratados en la Circular
- Designación de un oficial de cumplimiento
  - Identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas
  - Plazos para su implementación
  - Protocolo destinado a evitar los riesgos de cumplimiento
  - Compromiso de la alta y media gerencia
  - Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas correctivas
  - Reacción frente hallazgos
  - Mejora continua, pruebas periódicas y revisión
  - Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC

El Servicio, luego de analizar las contribuciones recibidas, incorporó cambios en la redacción de la Circular para dar cabida a aquellos aportes que estimó convenientes. Además, este documento contiene una columna en que se consagra la opinión del Servicio respecto de las preguntas y comentarios recibidos. Cuando los comentarios se refieren a una misma materia, la opinión emitida engloba a todos aquellos agrupados en dicha materia.

El SERNAC agradece la participación de las personas y entidades en el proceso de consulta pública ya que sus aportes constituyen una oportunidad para avanzar en la difusión y construcción de conocimiento en torno a los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor.



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## 1. Preguntas y/comentarios sobre cuestiones generales

Materia	Pregunta o comentario	Autor	Opinión del SERNAC
<b>Facultad Interpretativa del SERNAC</b>	<p>Facultad interpretativa del SERNAC limitada a funcionarios: el Servicio debiese acotar la aplicación de la Circular a sus funcionarios, y en ningún caso hacerlo extensivo a los proveedores, como se señala en el párrafo final de la sección "Introducción". Este punto es muy relevante, ya que en términos prácticos indica que el Servicio no cuenta con las atribuciones para interpretar y generar una Circular como la puesta en consulta, con efectos distintos a sus funcionarios.</p> <p>La Circular interpretativa de Sernac, dado que según lo establece la propia LPC, sólo obliga a los funcionarios de Sernac, no debería ser un documento de conocimiento y acceso público (proveedores, tribunales, consumidores, otros terceros).</p> <p>Lo anterior por cuanto no basta con señalar en la propia Circular que se trata de un documento únicamente obligatorio para funcionarios de Sernac, ya que terceros –en especial los tribunales- al desconocer los alcances de la norma consideran en la práctica que este documento "oficial" de Sernac constituye un lineamiento obligatorio que debe ser respetado. Esto altera la lógica y fines</p>	Asociación de Bancos  Jaime Lorenzini	La facultad de interpretación dispuesta en el artículo 58 letra b) de la LPDC permite a este Servicio dar lineamientos respecto de la forma que debieran aplicarse las distintas normas de Protección de los Derechos de los Consumidores. Dichas interpretaciones son obligatorias para los funcionarios de este Servicio no sólo en virtud de este artículo, sino que también fluye de la facultad que poseen todos los jefes superiores de servicios respecto de sus funcionarios. Los terceros ajenos a esta Administración son libres de compartir dichas interpretaciones o sostener otras distintas.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>tenidos a la vista por el legislador, ya que precisamente se eliminó la facultad de dictar normas obligatorias por parte de Sernac, y ciertas prácticas podrían conllevar resultados que el legislador no ha querido.</p> <p>Es altamente previsible que los tribunales (en especial Jueces de Policía Local, teniendo presente la dispersión territorial y diverso grado de conocimiento y experiencia en materias de consumo) consideren que se trata de un documento formal y vinculante para terceros, no sólo Sernac. La experiencia práctica en actividades académicas con Jueces de Policía Local permite identificar con claridad esta situación.</p> <p>Si acaso lo que se pretende por Sernac es que terceros (por ejemplo proveedores) conozcan anticipadamente los criterios de Sernac sobre ciertas materias, entonces la manera de enfrentar esta situación debiese ser facilitar canales de consulta a través de los cuales el o los proveedores específicos interesados en conocer la interpretación de Sernac lo consulten y reciben ellos directamente la respuesta formal de Sernac en base al contenido de la Circular respectiva.</p> <p>Esto es aplicable para todas las Circulares interpretativas de Sernac.</p> <p><u>Facultad interpretativa sólo respecto a los planes del 54 P:</u> Nos parece que el SERNAC tiene facultades suficientes para interpretar el artículo 54 P LPDC en el sentido que lo hace la circular, estableciendo el contenido de los planes de cumplimiento, ya que la misma ley, en dicho artículo</p>	<p>Cámara Chilena de la Construcción</p>	<p>La decisión final de mérito recaerá en el juez correspondiente que, bajo el concepto doctrinario de independencia negativa; por mandato constitucional, es el único competente para determinar el derecho vigente en la resolución de una contienda.</p> <p>Este Servicio, de acuerdo al principio de transparencia que rige los actos de la Administración, hace pública la Circular para que los interesados conozcan los criterios que el SERNAC utilizará en el proceso de aprobación de planes y para la presentación de dichos instrumentos en el marco de un procedimiento voluntario colectivo.</p> <p>El SERNAC, empleando una interpretación amplia y teleológica del artículo 54 P de la LPDC que establece el contenido mínimo del plan de</p>
--	---	--	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>señala que este tipo de planes deben tener cierto contenido mínimo, señalando elementos como la designación de un oficial de cumplimiento, identificación de medidas correctivas, entre otros.</p> <p>Sin embargo, respecto al plan de cumplimiento preventivo que trata el artículo 24° de la LPDC, la ley no indica que este debe tener un contenido mínimo, limitándose a indicar que este debe estar previamente aprobado por el SERNAC, por lo cual el SERNAC no puede definir por medio de circular interpretativa el contenido mínimo de este tipo de planes cumplimiento, ya que no es propiamente interpretar determinar su contenido mínimo, sino más bien está reglamentando esta materia, dado que entrega una regulación que no se extrae de la LPDC.</p> <p><u>Propone que contenido de planes del artículo 24 se regule por reglamento:</u> Dado lo expuesto, nos parece que las materias relativas al contenido mínimo de plan de cumplimiento preventivo del artículo 24° de la LPDC, deben estar establecidas por reglamento, lo que conforme el artículo 62° de la LPDC le corresponde al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</p> <p>Como CChC, coincidimos en los beneficios de contar con un plan de cumplimiento preventivo, tal como recoge el artículo 24° de la LPDC, sin embargo, nos parece que, para tener certeza jurídica, tanto el contenido mínimo de estos planes como su aprobación por parte del SERNAC deben quedar entregados al reglamento ya referido.</p>	Cámara Chilena de la Construcción	<p>cumplimiento, distingue entre los elementos que debe contener un plan para ser aprobado por el Servicio (artículo 24) -los que encuentran en la INN/ET1, que a su vez incorpora el contenido mínimo señalado- y los planes de cumplimiento que se presenten en el marco de un procedimiento voluntario colectivo, cuyos elementos se desarrollan en la circular y se complementan con la INN/ET1.</p> <p>La facultad de interpretación normativa no es excluyente de la dictación de reglamentos sobre la materia. En dicho caso, el Servicio adecuará o mantendrá su interpretación según corresponda conforme a la normativa vigente.</p>
--	---	---	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Principio de imparcialidad: facultad de aprobar planes y otras facultades del SERNAC</b>	<p>¿Cómo se asegura la independencia de los roles de fiscalización y protección de los consumidores si el Sernac conoce los resultados de auditorias internas del los Proveedores? A menos que se regule de forma similar a la certificación, con tal requisito se eliminarían las "murallas chinas" que buscó implementar el modelo de certificación.</p> <p>Si el Servicio no conocerá el Plan de Cumplimiento en su totalidad, ni la matriz de riesgo, ¿Cómo pretende hacer observaciones o adecuaciones?</p> <p><u>Potencial conflicto de roles del SERNAC</u>, al ser quien aprueba los Planes de Cumplimiento ("PDC") y quien posteriormente fiscaliza su implementación. Consideramos que sería útil entender cuál es el plazo por el que se entenderá aprobado el PDC y si el SERNAC posteriormente, en una fiscalización, puede cambiar su opinión respecto de dicho plan.</p> <p>Sernac como servicio público está mandatado por ley para desarrollar actividades en defensa de los consumidores, a través, de la fiscalización, del inicio de procedimientos voluntarios colectivos y de juicios colectivos, y debe intervenir de esta forma al identificarse una conducta o práctica de un proveedor que constituye una infracción a la ley.</p> <p>Por su parte, los planes de cumplimiento materializan el trabajo interno de un proveedor para identificar, analizar, tratar y monitorear los riesgos de cumplimiento en</p>	Piero Rojas Douglas  Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)  Claudio Ortíz (Retail Financiero)	<p><u>Sugerencias aceptadas</u>, en el sentido que la Circular incorpora y desarrolla el principio de imparcialidad, de acuerdo al raciocinio que sigue a continuación.</p> <p>En efecto, el acceso a información detallada acerca de los riesgos de incumplimiento que enfrenta el proveedor, implica un riesgo al deber de actuar con imparcialidad que rige al SERNAC, ya que dicha información podría ser utilizada por el Servicio en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras o en los litigios.</p> <p>Para evitar este riesgo, un reglamento del Ministerio de Economía, actualmente en tramitación, regulará el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento y</p>
---	---	--	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>materia de protección de los consumidores. De esta forma, al conocer Sernac los planes de cumplimiento de un proveedor- para los efectos de dar su aprobación según el mandato legal, tanto inicial como en revisiones posteriores- tomará conocimiento de los riesgos identificados y su criticidad. Esto podrá significar que dicho servicio conocerá de antemano donde se encuentran sus riesgos y la existencia de posibles infracciones, lo que podrá activar sus mecanismos de protección a los consumidores, dejando posiblemente en estado de indefensión a los proveedores de cara a diversas instituciones.</p> <p>El Reglamento que –razonablemente- se llegare a dictar debiera abordar los aspectos esenciales de esas situaciones, para evitar a toda costa que se pudieren materializar las mencionadas incompatibilidades.</p> <p>Lo anterior, por cuanto es posible anticipar –al menos teóricamente- que en el rol de legitimado activo en representación de los consumidores Sernac pueda llegar a desconocer o invalidar la posibilidad del proveedor de acogerse a la atenuante de responsabilidad infraccional, identificando en sede judicial omisiones, errores, mala implementación u otros problemas del plan de cumplimiento respectivo ya aprobado. Esto podría eventualmente ocurrir dadas las diferencias de opinión que pueden razonablemente presentarse al interior de Sernac por las distintas reparticiones que, con el propósito de cumplir la ley, podrían mantener “murallas chinas”.</p>		<p>contempla, dentro de los antecedentes que deberán acompañarse a tal procedimiento, documentación emanada por terceros (organismos certificadores) en relación a procesos estrictamente estratégicos, como su matriz de riesgos infraccionales. De esta forma, serán terceros independientes quienes accedan a tal información.</p>
--	--	--	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Con el objeto de brindar seguridad jurídica a los proveedores que deseen optar voluntariamente a la aprobación por parte de ese Servicio de los planes de cumplimiento, el futuro Reglamento que se dicte, así como la Circular interpretativa, debiera dejar aclarado lo anterior, otorgando por tanto el resguardo y la seguridad necesaria a los proveedores en atención a la creación del plan de cumplimiento en materia de consumo.</p> <p>Por otra parte, los planes de cumplimiento son instrumentos que dada la importancia y naturaleza de la materia que tratan, constituyen de por sí información confidencial para la empresa ya que se refiere a estrategias de gestión y negocios del proveedor, y que por tanto no pueden estar sujetos a requerimientos de información de otras áreas del Sernac, ni tampoco ser comunicados total o parcialmente a cualquier persona o entidad que lo solicite vía ley de transparencia. De otra forma los objetivos que persigue el legislador con la regulación de planes de cumplimiento voluntarios pierden su propósito y se desnaturalizan. La Circular interpretativa de Sernac debiera dejar aclarado este aspecto relevante en las relaciones entre Sernac y los proveedores.</p> <p>Compartimos lo señalado en la Circular en cuanto a que en el contexto del art. 24 inciso cuarto de la LPDC, sea un tercero - y no Sernac - quien acredite que el plan cumple con determinados estándares, ya que de lo contrario se generaría una inconsistencia en el ejercicio de las</p>	Asociación de Bancos	
--	--	-------------------------	--





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>facultades que competen al Servicio, teniendo presente que de conocer el Sernac el contenido del plan de cumplimiento, esta información estratégica podría utilizarse en contra de los intereses del proveedor.</p> <p><u>Organización interna en SERNAC:</u> no queda claro qué división del Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac") será la encargada de aprobar los Programas -bajo el entendido de que estos serían certificados por terceros de acreditada experiencia en este tipo de trabajos- y los Planes.</p> <p>Sugerimos que la Circular aclare en este punto, precisando si será una misma división, o bien, dos distintas, y en este último caso, qué potestades tendrá la división encargada de revisar los Programas. Nos parece que esto es particularmente relevante considerando que la LPC sólo ordena expresamente la aprobación del Sernac de los Programas. En efecto, aun cuando los Planes no están afectos a esa exigencia ("[l]a resolución [del Sernac que apruebe el acuerdo] podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento"), la Circular interpreta de forma "amplia y teleológica" el artículo 54P inciso 3° de la Ley del Consumidor, afirmando que los Planes que contempla podrían ser evaluados, monitoreados y seguidos por el Sernac como parte del acuerdo logrado en el procedimiento voluntario colectivo.</p>	Estudio Ferrada Nehme	La Coordinación de Compliance, actualmente radicada en la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, es la encargada de los planes de cumplimiento de la LDPC y se encuentra en estudio una posible reorganización.
--	--	-----------------------------	---



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<p><b>Aprobación de planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor</b></p>	<p><u>Solicita descripción del proceso de aprobación y contenido mínimo del plan de cumplimiento para ser aprobado:</u> Respecto de la “aprobación” que deba otorgar SERNAC al plan de cumplimiento, sería importante que la Circular indicara, con mayor profundidad, en qué consistirá la validación que dará el Servicio a la certificación brindada por terceros, y que instancias tendrá el procedimiento administrativo que dispondrá al efecto, o si bien todo ello quedará entregado a la regulación reglamentaria.</p> <p>El Servicio indica que existiría un “proceso administrativo dispuesto por el SERNAC y validado finalmente por el mismo” que permitirá aprobar los planes de cumplimiento que se presenten por parte de los proveedores.</p> <p>Lo anterior es relevante pues, además, existirá un tercero que verificará que el plan cumpla con “estándares objetivos y parametrizables”. Sin embargo, pese a la acreditación de este tercero, de todos modos la ley exige que exista “aprobación” por el SERNAC. Sólo dicha aprobación es la que permite configurar la atenuante de colaboración sustancial.</p> <p>Por ende, permanece la incertidumbre sobre los criterios o requisitos mínimos que deberá cumplir todo plan de cumplimiento para que pueda ser validado dentro del proceso administrativo del Servicio.</p> <p>Se observa la necesidad de complementar la circular propuesta con los estándares mínimos que darán por cumplidos para la autoridad el conjunto de atributos,</p>	<p>Luis Andres Soto</p> <p>Eduardo Reveco</p> <p>Stefan</p>	<p><u>Sugerencias parcialmente acogidas</u>, en cuanto se incorpora en la Circular la referencia al reglamento en tramitación y se mejora la redacción respecto a los elementos que deben incorporar los planes de cumplimiento en normas de protección a los consumidores.</p> <p>El Servicio entiende que el verbo “aprobar” utilizado por el legislador en el artículo 24, hace referencia a la culminación de un proceso. De acuerdo al análisis gramatical del verbo empleado, nada obsta a que, para el análisis del SERNAC previo a aprobar -en este caso, <i>calificar o dar por bueno o suficiente un plan de cumplimiento</i>- se requieran informes específicos emanados de un tercero en la forma que establecerá el reglamento.</p>
--	--	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>requisitos y criterios de evaluación señalados, que permitan junto con transmitir el sentido de la norma, indicar los resultados concretos esperados en la operación de los proveedores.</p> <p>Con el objeto de eliminar o mitigar los efectos de una excesiva discrecionalidad administrativa en lo referente a la aprobación de planes de cumplimiento, se observa la necesidad que, a propósito de los planes de cumplimiento preventivos que alude el art. 24 de la Ley de Protección al Consumidor, se establezcan y transparenten los elementos básicos que deben tener los programas de cumplimiento.</p> <p>Dado que los planes de cumplimiento son herramientas voluntarias adoptadas por los proveedores, la autoridad debiera cuidar de no invadir innecesariamente los espacios de autorregulación detrás de la definición de un plan de cumplimiento en esa área. Debiera establecerse por un reglamento emitido por el Ministerio de Economía condiciones objetivas básicas (oficial de cumplimiento, auditoría del plan, matriz de riesgo, entre otros) que aseguren un correcto cumplimiento de la ley, dejando libertad de acción para que cada proveedor pueda decidir herramientas o lineamientos superiores a los básicos establecidos por la normativa que se dicte al respecto.</p> <p>Habida consideración que existen problemas de agencia en los casos que Sernac deba aprobar planes de cumplimiento, se requiere de un cambio legal en esta</p>	<p>Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Claudio Ortiz (Retail Financiero)</p>	<p>Por otra parte, el SERNAC, empleando una interpretación amplia y teleológica del artículo 54 P de la LPDC, entiende que el contenido mínimo del plan de cumplimiento está dado en dicho artículo; luego, con el fin de establecer parámetros objetivos para la evaluación de un plan de cumplimiento, el SERNAC y el Instituto Nacional de Normalización (INN), el 03 de julio de 2019, celebraron un convenio de colaboración por el cual se generó la creación de la Especificación Técnica <i>INN/ET1 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso.</i></p> <p>Dicho documento, recogiendo los elementos mínimos establecidos en el artículo 54 P, pormenoriza los estándares para planes de</p>
--	--	---	--





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Sin embargo, el artículo 24 letra c) de la LPC señala que los planes los "aprobará" el SERNAC.</p> <p>Ante este contraste parece plausible -aunque no del todo pacífico- señalar que estamos ante un caso de delegación de facultades, situación que vulneraría el principio de legalidad.</p> <p>En el mismo sentido, imponer la certificación de terceros sin una salida alternativa para los Proveedores, podría además poner en tela de juicio la garantía de igualdad ante la ley pues restringiría el beneficio solo a aquellos proveedores que puedan pagar las certificaciones externas.</p> <p>En consecuencia, creemos que la mejor recomendación sería una reforma en la LPC en que se permitiera al SERNAC realizar una delegación o, aún cuando no se concrete una modificación, la Circular debería dejar abierta la posibilidad de que el propio SERNAC apruebe directamente los planes de cumplimiento cuando así se lo solicite un privado (siempre que estos cumplan con estándares mínimos).</p> <p>Recomendación: Modificación de la LPC y que la Circular considere la posibilidad de que un proveedor entregue directamente información al SERNAC, sin necesidad de la certificación externa. La interpretación tan restrictiva -de exigir sólo certificación externa- no encuentra amparo expreso en la LPC y no debería ser impuesta mediante Circular interpretativa, máxime si de conformidad al artículo 58 letra b) de la LPC, la facultad de interpretación de SERNAC obliga solo a los funcionarios del Servicio.</p>	Aninat Schwencke & Cía)	cumplimiento con arreglo al mérito de una serie de antecedentes que deberá acompañar el proveedor, entre los cuales estarán aquellos emitidos por un tercero (organismo certificador). De esta forma, la aprobación no es automática por lo que no hay delegación de funciones.
--	--	-------------------------------	---



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p><u>Valor de la aprobación:</u> Indicar si se asignará un nivel o puntaje a la aprobación/calificación del SERNAC sobre el plan de cumplimiento.</p> <p><u>Observaciones al plan en el proceso de aprobación:</u> En el contexto que requiera mejoras el plan de cumplimiento de la LPDC: ¿En qué casos las observaciones serán motivo para no aprobarlo?, ¿Existirá un plazo para su regularización?</p>	<p>Asociación de Bancos</p> <p>Asociación de Bancos</p>	<p>Para la configuración de la atenuante, es el juez quien verifica que se cumplan los requisitos mencionados en la Ley y realiza la ponderación.</p>
<b>Certificación</b>	<p><u>Regulación de los certificadores:</u> ¿Qué requisitos deben cumplir las empresas consultoras externas que realizarán las auditorías a los Planes de Cumplimiento sobre la Ley 21.081 de las Organizaciones?</p> <p>¿Deberán, estas empresas externas, inscribirse en el SERNAC?, ¿Habrá un reglamento/protocolo para cumplir dichas auditorías externas?</p> <p>La Circular indica que la aprobación de los Programas consistirá en “verificar un proceso por el cual se acreditará por terceros que éste cumple determinados estándares objetivos y parametrizables”. Sugerimos que se precisen (i) las características y condiciones que deben reunir estos terceros; se les exija contar con una autorización del Sernac para efectuar estos procesos de</p>	<p>Claudio Ugarte Soto</p> <p>Estudio Ferrada Nehme</p>	<p>La certificación es el procedimiento mediante el cual un tercero independiente da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos contenidos en normas o especificaciones técnicas.</p> <p>El convenio de colaboración que SERNAC mantiene con el Instituto Nacional de Normalización (INN) se enfoca</p>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>acreditación (como exige, por ejemplo, la Ley N°18.410 a los organismos de certificación para otorgar certificados de aprobación de seguridad y eficiencia energética a distintos productos previamente a su comercialización); y/o al menos, se anuncie la norma en que esta regulación constará; y (ii) el procedimiento que deberá seguirse para que estos terceros efectúen la acreditación del Programa, con especificación de los plazos y de la información que deben proveer al Sernac para ser aprobados.</p> <p>En particular, dado que la norma INN es una especificación certificable, estimamos que los terceros que certifiquen los Programas deberían ser entidades con experiencia en la certificación de ese tipo de normas, a diferencia de lo que ocurre hoy respecto de los modelos de prevención del delito.</p> <p>La circular señala que para la aprobación de un PDC “será necesario verificar un proceso por el cual se acreditará por terceros que este cumple determinados estándares objetivos y parametrizables”. Somos de la opinión que es importante profundizar y explicar con mayor detalle quién puede ser ese tercero, cuál es el procedimiento y criterios se tendrán en consideración para determinar si está capacitado para acreditar en planes de cumplimiento en materias de consumidor. Esto es relevante para efectos de generar mayor certidumbre en la implementación de estos planes.</p> <p>Particularmente, nos preocupa la exigencia de tal</p>	<p>Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)</p> <p>Asociación</p>	<p>en la elaboración de documentos técnicos que fijen: a) los requisitos aplicables a los planes de cumplimiento, hoy en la INN/ET1; y b) los requisitos y estándar de calidad que deberán cumplir los organismos certificadores para realizar la certificación de planes de cumplimiento, el cual se encuentra pendiente a la espera del reglamento.</p> <p>El establecer los requisitos de los planes de cumplimiento y de las entidades que realizarán las certificaciones mediante resoluciones del Sernac que, a su vez, se remiten a documentos técnicos del INN, permite actualizar dichos estándares de manera eficiente y en concordancia con lo que la práctica recomienda; con el respaldo técnico del INN.</p>
--	--	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>“certificación” y quiénes serían las entidades facultadas para otorgarla, ya que en la práctica hemos observado que la figura de la “certificación” ha creado negocios paralelos donde muchos de los actores no cuentan con los conocimientos y herramientas técnicas mínimas para prestar este tipo de servicios, resultando en la implementación de modelos sin aplicación práctica, con un alto costo asociado y que no agregan ningún valor. En este sentido, estimamos necesario que se establezcan criterios objetivos respecto a los siguientes puntos, en línea con las recomendaciones que hizo la OCDE en relación con la ley 20.393:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Establecer requisitos de calificación que aseguren que los certificadores tengan suficiente experiencia en materias LPDC;</li><li>b. Estipular la metodología, el procedimiento y los criterios para la certificación de los modelos de LPDC; y</li><li>c. Garantizar que el SERNAC haga cumplir las normas relativas a las calificaciones, metodología y estándares de las certificadoras.</li></ul> <p>Al respecto, entendemos que estas materias serán abordadas por un Reglamento que dictará el Ministerio de Economía, el cual definirá criterios objetivos en virtud de los cuales el certificador constatará su cumplimiento.</p> <p>Por lo expuesto y, considerando la importancia de los principios de transparencia y participación ciudadana, estimamos altamente deseable que el borrador de dicho reglamento sea sometido a un procedimiento de consulta pública.</p>	de Bancos	El Reglamento será sometido a consulta pública, para recibir comentarios, consultas y sugerencias de la ciudadanía.
--	---	-----------	---





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>La Circular nada aborda acerca del proceso de certificación que debiera efectuar un tercero ajeno a la empresa y a Sernac.</p> <p>Se trata de una actividad del todo indispensable para lograr planes de cumplimiento robustos y que satisfagan los estándares deseados por este Servicio. Lamentablemente la Circular nada aclara, señala, explica o refiere sobre la actividad, las medidas, el proceso de aprobación o certificación por parte de una entidad certificadora.</p> <p>En el evento que se establezca que la certificación de los planes de cumplimiento sea realizada por terceros, resulta relevante que un Reglamento del Ministerio de Economía defina los requisitos de las personas o instituciones que participen como certificadores oficiales de los planes de cumplimiento en materia de protección al consumidor. Asimismo, deberán definirse y abordarse los estándares que deben verificar los certificadores en su actividad de certificación.</p>	<p>Jaime Lorenzini</p> <p>Claudio Ortiz (Retail Financiero)</p>	
<b>Remisión acceso INN/ET1</b>	<b>y a</b> <p><u>Costo de acceso a la INN/ET1</u>: Estimamos discutible la remisión general que realiza la Circular a una especificación técnica que no es de libre acceso para el efecto de "complementar" el contenido mínimo de los Planes que se pacten en el contexto de un PVC. En caso de estimarse necesaria esta remisión, sugerimos que se</p>	<p>Estudio Ferrada Nehme</p>	<p>El dar garantía a los administrados de que el proceso de aprobación de un plan de cumplimiento del artículo 24 de la LDPC respeta el principio de imparcialidad, es el fundamento</p>



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>garantice el acceso al contenido de esta especificación técnica.</p> <p>La Circular señala que el 3 de julio de 2019, SERNAC firmó un convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Normalización (INN), para la creación de un estándar claro que guíe a las empresas en el diseño e implementación del Plan.</p> <p>Llama la atención que la Circular se remita en varios pasajes al documento realizado por el INN (llamado "Especificación Técnica INN/ET1") y que para acceder a este documento se deba descargar un documento (link <a href="https://ecommerce.inn.cl/innet1201971962">https://ecommerce.inn.cl/innet1201971962</a>), que tiene un costo de \$47.400 (visualización con opción de impresión) y \$ 39.500 (sólo visualización).</p> <p>A nuestro entender, si el objetivo es fomentar la implementación de este tipo de planes, establecer un costo de entrada para recién analizar un análisis más acabado respecto a los contenidos mínimos que debieran tener los planes, es una barrera de entrada que se aparta de dicho objetivo.</p> <p><u>Solicita precisar remisión a INN/ET1:</u> Se observa la necesidad de indicar con precisión los contenidos de la Especificación Técnica INN/ET1 que complementan la circular propuesta, dado que no resulta adecuado complementar su contenido a través de un "remítase a la Especificación Técnica INN/ET1", puesto que va en contra de los principios de protección al consumidor, sobre</p>	<p>Asociación de Bancos</p> <p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p>	<p>del reglamento en tramitación.</p> <p>Asimismo, con el fin de brindar a los proveedores parámetros objetivos y estandarizables que guíen el diseño e implementación de los planes de cumplimiento -y que posteriormente serán utilizados por los certificadores- es que el SERNAC firmó el convenio con el Instituto Nacional de Normalización (INN) que dió origen a la INN/ET1.</p> <p>La INN/ET1 es un estándar compatible con las normas de gestión ISO y obedece al principio de proporcionalidad lo que permite que se adapte al contexto de cada proveedor. Al igual que otras normas del INN, se encuentra disponible para la compra en el sitio web de dicha entidad y para consulta gratuita en el centro digital del mencionado organismo.</p> <p>Este Servicio considera que el costo asociado - \$47.400</p>
--	---	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>autosuficiencia del soporte, por referencia a un documento externo, y adicionalmente dicho documento sólo está disponible previo pago.</p> <p><u>Norma chilena versus Especificación Técnica.</u> En varios pasajes la Circular señala que para complementar el contenido de ciertos puntos remítase a la Especificación Técnica INN/ET1.</p> <p>La Especificación Técnica INN/ET1 aclara en forma expresa que dicho documento no se debe considerar como una Norma Chilena.</p> <p>En este contexto, siendo la Especificación Técnica INN/ET1 un documento preparatorio, inicial, se requiere de la participación de otros actores relevantes en el ámbito de la protección al consumidor (asociaciones gremiales, proveedores, asociaciones de consumidores, Academia, órganos sectoriales fiscalizadores, otros actores) para levantar sensibilidades, opiniones, e identificar correctamente los incentivos, trabas, y aspectos operativos del todo relevante en la implementación de planes de cumplimiento. En este sentido la Circular requiere de apoyarse no en una Especificación Técnica sino propiamente en una Norma Técnica INN. Lo anterior, por cuanto el estudio y aprobación de una Norma Chilena (NCh) se contempla la participación de proveedores (productores, importadores, comercializadores; consumidores y/o usuarios; otros organismos de Gobierno, universidades, organismos de investigación, entre otros actores).</p>	Jaime Lorenzini	<p>(visualización con opción de impresión) y \$39.500 (sólo visualización)- es razonable considerando que tal estándar forma parte de un procedimiento que tiene por objeto garantizar la imparcialidad en la aprobación de los planes de cumplimiento.</p> <p>La INN/ET1 es certificable, y puede convertirse en norma chilena al someterse al proceso que para tal efecto disponga el INN.</p>
--	---	--------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Dado que no se han considerado los planteamientos de los proveedores –que constituyen los primeros y más importantes actores quienes decidirán por la implementación de los planes de cumplimiento- no es aconsejable que la Circular se apoye o refiera a un documento que no reúne las condiciones de norma técnica oficial, precisamente por cuanto no se cuenta con la sensibilidad, opinión, puntos de vista técnicos y prácticos de las empresas, que son del todo relevante para considerar los planes de cumplimiento. De otra forma se corre el riesgo que resulten impracticables en partes importantes de la Circular los estándares definidos.</p>		
<p><b>Carácter y extensión de los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor</b></p>	<p><u>Voluntariedad:</u> La adopción de los planes de cumplimiento ¿será voluntaria u obligatoria? Si bien la implementación de los planes de cumplimiento no exonera de la responsabilidad por eventuales incumplimientos de la normativa ¿sí será un atenuante para la aplicación de las sanciones si se ha realizado previo al procedimiento judicial?</p> <p><u>Extensión del plan:</u> Sería conveniente, para una mayor claridad (página 4), que se indique cuál es el efecto de que la Ley N° 21.081, al utilizar la expresión “planes de cumplimiento”, haya adoptado una acepción amplia según SERNAC. Ello, ¿significaría que es necesario siempre adoptar un plan integral de cumplimiento, para</p>	<p>Luis Andres Soto</p> <p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p>	<p>La adopción de un plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor es siempre voluntaria. Para que opere la atenuante, el plan debe cumplir los requisitos establecidos en la Ley.</p> <p><u>Sugerencias adoptadas,</u> en tanto se incorpora en la Circular que el concepto “plan de cumplimiento” puede aplicarse tanto a un instrumento extenso, que incluya diversos tipos de</p>



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>todas las potenciales infracciones a la normativa del consumidor, o podrían existir "programas" específicos para una potencial infracción determinada o para cierto o categoría tipo de infracciones?; o ¿podrían elaborarse, indistintamente, planes o programas, con diverso alcance?; cuando, a continuación, en la Circular, se utiliza la expresión "planes o programas" ¿se emplean como sinónimos o de manera disyuntiva, es decir, uno u otro?.</p> <p>Dado que la ley no exige que los planes de cumplimiento del art. 24 deban ser necesariamente específicos o bien generales, el Reglamento que se dicte en el futuro debiera contemplar expresamente la posibilidad que un plan de cumplimiento sea específico, y no necesariamente general o global.</p> <p>La Circular interpretativa de Sernac en el punto 3.4 (Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento) remite a la Especificación Técnica INN. Por su parte, el punto 4.6.3 de dicha Especificación Técnica indica (en nota 2) que el enfoque basado en riesgo en la gestión de cumplimiento significa, que el plan de cumplimiento "en última instancia, cubrirá todos los riesgos de cumplimiento. Todos los riesgos/situaciones de cumplimiento son objeto de seguimiento, corrección y acciones correctivas".</p> <p>Debe quedar plasmado en la Circular interpretativa de Sernac que es una opción -y no una obligación- de las empresas que opten por implementar planes de cumplimiento enfocarse en todos los riesgos asociados.</p>	Claudio Ortiz (Retail Financiero)	<p>infracciones y conductas, o a uno más restringido y acotado.</p> <p>El alcance y extensión de un plan del artículo 24 es determinado por el proveedor, en base al análisis del contexto de la organización aludido en la INN/ET1.</p>
--	--	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Esto motivaría a los proveedores a iniciar prontamente procesos internos y graduales encaminados a generar planes de cumplimiento en aquellas materias que se identifiquen los riesgos más relevantes. Lo anterior, sin perjuicio de la opción de ciertos proveedores para abordar planes de cumplimiento generales desde el inicio, cuyo foco sea abordar todos los riesgos posibles de incumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>La LPDC en el inciso 4 del artículo 24 habla de “planes de cumplimiento específicos en las materias a que se refiere la infracción normativa”. Similar conclusión permite la lectura del 54 P de la LPDC.</p> <p>La circular propuesta y la especificación técnica INN/ET1, indican que deben abordarse “los riesgos”.</p> <p>Se observa la necesidad de explicitar la posibilidad que existan planes de cumplimiento específicos que aborden solo determinadas materias referidas a determinadas infracciones normativas.</p> <p>La Ley del Consumidor no exige que los planes de cumplimiento establecidos en el artículo 24 deban ser necesariamente específicos o generales, y a pesar que la Circular Interpretativa tampoco se hace cargo de dicha distinción, debiese junto con el Reglamento que se dicte en el futuro por parte del Ministerio de Economía contemplar expresamente la posibilidad que un plan de cumplimiento sea específico, y no necesariamente</p>	<p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Daisy Sepulveda (Aguas Chañar)</p>	
--	--	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>general o global, reconociendo con ello las ventajas prácticas de este tipo de planes.</p> <p>La Circular interpretativa debería reconocer la validez de planes de cumplimiento específicos sobre ciertas materias según la naturaleza de los servicios prestados por el proveedor (por ejemplo, un plan de cumplimiento relativo a la suspensión injustificada de servicios). A diferencia de lo señalado, la Circular refiere en el punto 3.4 -relativo al Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento- a la Especificación Técnica del Instituto Nacional de Normalización. A su vez, el punto 4.6.3 de la Especificación Técnica indica textualmente que el plan de cumplimiento "El enfoque basado en el riesgo (...) Sirve de ayuda a la organización para centrar la atención primaria y los recursos en los riesgos más elevados de forma prioritaria y, en última instancia, cubrirá todos los riesgos de cumplimiento. Todos los riesgos/situaciones de cumplimiento son objeto de seguimiento, corrección y acciones correctivas". De esta forma, se advierte que la respectiva Especificación Técnica estaría únicamente reconociendo los planes de cumplimiento general</p> <p>Además, se hace presente que la Especificación Técnica no fue sometida a consulta pública y no hubo oportunidad de que terceros interesados, tales como proveedores, asociaciones gremiales, académicos, entre otros opinaran sobre el mérito y razonabilidad de los lineamientos de esta especificación, incluido el punto 4.6.3.</p> <p>Por lo anterior, es que a diferencia del contenido actual, debiese quedar establecido en la Circular interpretativa</p>		
--	---	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>que contar con un plan de cumplimiento general es una opción para las empresas, y que enfocarse en todos los riesgos o sólo aquellos más relevantes queda a criterio de cada empresa indicando junto a ello las ventajas de uno y otro modelo.</p> <p>Por consiguiente, la Circular debiese aclarar en forma expresa la posibilidad que tiene cada proveedor de optar por un plan de cumplimiento específico de una o algunas materias de la Ley del Consumidor o elegir un plan de cumplimiento general, cuyo alcance sea abordar todos los deberes de conducta impuesto por este cuerpo legal al respectivo proveedor.</p> <p>La Circular en el punto 3.4 (Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento) remite a la Especificación Técnica INN. Por su parte, el punto 4.6.3 de dicha Especificación Técnica indica (en nota N° 2) que el enfoque basado en riesgo en la gestión de cumplimiento significa, que el plan de cumplimiento “en última instancia, cubrirá todos los riesgos de cumplimiento. Todos los riesgos/situaciones de cumplimiento son objeto de seguimiento, corrección y acciones correctivas”.</p> <p>Debe quedar plasmado en la Circular que es una opción de las empresas poder optar por planes de cumplimiento específicos o puntuales o modulares, o bien planes de cumplimiento globales, o generales. Debe reconocerse la libertad y autonomía a las empresas para que puedan optar por implementar planes de cumplimiento que se enfoquen en todos los riesgos de incumplimiento a la ley,</p>	Jaime Lorenzini	
--	---	--------------------	--





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>o bien poder optar por desarrollar un programa de Compliance que sólo aborde aquellos riesgos críticos, más relevantes y de mayor impacto (para los consumidores y para la propia empresa).</p> <p>De otra forma, puede llegar a exigirse que el plan de cumplimiento se haga cargo de cada una de las posibles situaciones, escenarios, contextos que puedan conllevar riesgo de incumplimiento de las Ley de Protección al Consumidor, lo cual hará en definitiva inoperante la metodología de trabajo, por cuanto resultará imposible centrar correctamente los recursos a áreas prioritarias. La interpretación de las normas legales que regulan los planes de cumplimiento en la Ley de Protección al Consumidor permite sostener que no existe impedimento legal alguno para optar por planes de cumplimiento preventivos que sean específicos.</p> <p><u>Solicita aclaración sobre cómo interpreta SERNAC el vocablo "específico":</u> La expresión "específico" que utiliza la letra c) del inciso tercero del art. 24 de la LPDC es equívoca, ya que no precisa si se refiere a un producto, actividad, etc. Por lo expuesto, sugerimos que la Circular señale que se entenderá que el proveedor cuenta con un "plan de cumplimiento específico", cuando éste haya sido aprobado por el Servicio a través del mecanismo de verificación que realizará un tercero en los términos definidos por el Reglamento que se dicte en esta materia. Por otra parte, la Circular establece que el plan debe estar diseñado en base al levantamiento de riesgos asociados</p>	Asociación de Bancos	Sin perjuicio que el alcance y la extensión del plan de cumplimiento es determinado por el proveedor, conviene tener presente que la atenuante opera si dicho instrumento cumple con ser "específico"; es decir, si se refiere a la infracción materia del
--	---	----------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>a la conducta, considerando inclusive “la priorización del riesgo y la asignación de controles”. En base a lo anterior, no es claro si existe la posibilidad de presentar planes parciales para certificación, referidos exclusivamente a aquellos productos o servicios que hayan sido evaluados como más riesgosos, o bien, si solo es factible presentar un plan “integral” al respecto.</p> <p>A nuestro entender, la posibilidad de presentar planes parciales o referidos a productos específicos podría facilitar la implementación efectiva de la Circular, dejando a criterio de cada entidad determinar si aborda el plan para todos sus productos y servicios de una sola vez o si prefiere hacerlo de forma parcializada, priorizando aquellos productos o servicios más recurrentes o riesgosos. Esto es similar a la experiencia del “Sello Sernac” asociado a una entidad y no a contratos específicos.</p> <p><u>Integración de plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor con otros sistemas ya instalados.</u> La consulta hace referencia a la situación de las empresas que ya contamos con un área de Compliance, y que por ende con manuales de cumplimiento, procedimiento y políticas. En estos casos, se entenderá que nos encontramos eximidos de construir un manual de cumplimiento específico y único respecto de la Ley del Consumidor, entendiendo que se homologarán a aquellos manuales, procedimientos, políticas existentes que hacen a su vez referencia a</p>	Josefa Morales (Principal)	<p>juicio. Así, por ejemplo, si un proveedor tiene un plan de cumplimiento cuyo alcance es limitado a la garantía legal y luego es llevado a juicio por publicidad engañosa, no podrá invocar el plan de cumplimiento como atenuante porque dicha infracción no fue cubierta en su plan. Por tal motivo, es relevante que el proveedor realice un adecuado análisis de su contexto a la hora de determinar el alcance de su plan.</p> <p>La INN/ET1 es una norma compatible con los sistemas de gestión de las normas ISO, por tanto, aquellas empresas que ya tengan instalados dichos sistemas podrán incorporar los elementos de esta especificación</p>
--	---	----------------------------	---



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>normas de la Ley del Consumidor. Por tanto, aclarar si una vez que presentemos el manual para vuestra revisión, o bien ante un procedimiento, serán suficiente los manuales existentes en las empresas sin necesidad de crear uno especialmente dedicado a la Ley del Consumidor.</p> <p><u>Objetivo del plan:</u> Buenas tardes, revisando el texto del art. 24 inc. 4 letra c) da la impresión que solo valiera la pena contar con un un plan de cumplimiento aprobado para el evento que un proveedor tenga una eventual infracción a la LPDC,. pero la verdad es que un Compliance Integral invita a tener un Modelo de Prevención y Códigos de Conducta que impliquen no solo cumplimientos normativos, si no que de mayor espectro y en ese sentido establecer un plan de cumplimiento ad hoc para cada tipo de proveedor implicará un conocimiento de los procesos y procedimientos de cada entidad fiscalizada, sin necesariamente haber estado enfrentada a un procedimiento judicial. De la circular y de la norma, no queda claro como un proveedor puede obtener una aprobación a un plan de cumplimiento de normas para protección a los derechos de sus consumidores, sin asumir que se debe ver sometido a un procedimiento colectivo o uno judicial, es decir, hoy en día todos quieren cumplir con la norma e ir un poco más allá, no solo pensar en que se evaluará su aprobación como una colaboración sustancial previo al procedimiento judicial, si no que como una forma de operar en el</p>	Catalina Lopez Espinoza	<p>técnica sin mayores inconvenientes.</p> <p>Un plan de cumplimiento puede incorporar no sólo obligaciones legales sino también compromisos asumidos voluntariamente por el proveedor, los que pueden constituir un estándar más alto que el mínimo legal.</p> <p>En este sentido, el SERNAC valora y promueve la adopción de planes de cumplimiento, dado que apuntan a integrar en la cultura de la organización el respeto a los derechos de los consumidores.</p>
--	--	-------------------------------	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	mercado específico de que se trate.		
<b>Tratamiento que recibirá por parte del SERNAC el proveedor que tiene un plan aprobado</b>	<p><u>Reacción del SERNAC frente a infracción de proveedor con plan aprobado:</u> Si bien el objeto de la Circular es abordar el alcance y contenido básicos de los planes de cumplimiento en materia de protección al consumidor, creo que sería importante que SERNAC explicitara en ella de qué manera, más o menos específica, y ante una eventual infracción de un proveedor que cuente con un plan implementado, dicho Servicio ponderaría o consideraría dicha circunstancia en la relación o tratamiento que pueda darse con tal proveedor.</p> <p>En cuanto a la regulación de los planes de cumplimiento, en especial, en el artículo 24 de la LPC, sería conveniente que SERNAC indique, dada la actual redacción de su inciso cuarto (en cuanto a la referencia del "procedimiento sancionatorio administrativo"), si la atenuante de la "colaboración sustancial" sólo operará en un juicio o bien, en forma previa, ante el propio SERNAC, en cuanto al trato más benévolo que pudiera brindarle dicho Servicio en distintos aspectos al proveedor, por ej., en el contexto de un procedimiento voluntario colectivo.</p> <p>Teniendo presente que los planes de cumplimiento serán considerados por el tribunal cuando habiéndose cometido una infracción el respectivo plan de cumplimiento ha sido aprobado por Sernac, por razones de seguridad jurídica y</p>	<p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p> <p>Jaime Lorenzini</p>	<p>Si bien la adopción de planes cumplimiento es apoyada y valorada por el SERNAC, la aprobación por parte del Servicio de dichos planes no puede entenderse ni dotarse de incentivos que supongan una renuncia anticipada del SERNAC a cumplir con roles que la Ley le ha encomendado, entre ellos, su facultad de perseguir las responsabilidades que se deriven de la infracción de normas de protección al consumidor.</p> <p>Es reconocido en la experiencia internacional, que la existencia de un plan de cumplimiento implementado, aun cuando sea efectivo, no es sinónimo de que las infracciones a la Ley no ocurrirán. Es por ello que el SERNAC no puede restarse de ejercer sus facultades de manera anticipada por el sólo hecho de</p>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>confianza legítima desplegada hacia los particulares, no pueden llegar a producirse situaciones en las cuales en juicios de interés general ante los Juzgados de Policía Local o bien en juicios colectivos Sernac desatienda su actividad de haber aprobado previamente un plan de cumplimiento que aborde la materia objeto de la infracción que se investiga, para desconocer o efectuar alegaciones tendientes a impedir que el juez reconozca la atenuante de contar el proveedor correspondiente con un plan de cumplimiento aprobado por Sernac.</p> <p>Teniendo presente el importante rol de litigante que ha tenido Sernac en el mercado (y que no se relaciona en forma alguna con una actividad o política de fomento hacia los proveedores en torno a reforzar la cultura de protección de los derechos de los consumidores), y además comprendiendo la implementación de murallas chinas al interior de las divisiones o áreas de Sernac, no es descartable que el área judicial de Sernac -que es una repartición diferente de aquella área o unidad que ha aprobado los planes de cumplimiento- pudiere cuestionar, impedir o efectuar alegaciones en sede judicial tendiente a que no se reconozca la atenuante de responsabilidad infraccional frente a un plan de cumplimiento aprobado previamente por otra área del mismo Servicio.</p> <p><u>Fiscalización a proveedores con planes aprobados:</u> En los casos de empresas que tengan planes de cumplimiento, resulta relevante que Sernac considere una política de supervisión diferente respecto precisamente a estas</p>	Jaime	<p>haber aprobado el plan.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado previamente; la adopción de un plan de cumplimiento, y su</p>
--	--	-------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>empresas que han tomado esta opción. Lo anterior constituye una política de uso eficiente de los recursos públicos: la autoridad debiera concentrarse principalmente en aquellas empresas que no han implementado planes de cumplimiento, porque naturalmente están más expuestas a riesgos de incumplimiento e infracciones a la ley.</p> <p>Otras herramientas diferentes de una supervisión o fiscalización más estricta son los Avisos de infracción (cartas de la autoridad que alerten a la respectiva compañía de una posible infracción), y privilegie de esta forma emitir un "aviso de infracción" cuando crea que ha habido una infracción a la ley que requiere una sanción más formal que el inicio de un procedimiento judicial. Esto va en línea con lo que acontece con autoridades en materia de protección al consumidor en Australia (Australian Competition and Consumer Commission) y Estados Unidos (Federal Trade Commission), y representa un mecanismo expedito, que en forma sencilla y rápida consigue los mismos objetivos que pueden lograrse a través de un proceso judicial, que exige altos costos por el tiempo y recursos de la litigación. La empresa que cuente con un plan de cumplimiento aprobado por Sernac se configura como una compañía que ha decidido adoptar una cultura de protección a los consumidores, y una carta de advertencia de Sernac en estos casos puede cumplir satisfactoriamente los objetivos detrás de la identificación de una infracción.</p>	Lorenzini	<p>posterior aprobación por parte del SERNAC, disminuye el riesgo de infracción de ese proveedor, lo que será considerado en el análisis de riesgos que realice el Servicio al establecer su plan de fiscalización. En otras palabras, el proveedor que cuente con un plan aprobado por el SERNAC no será considerado de alto riesgo por el Servicio al establecer su programa de fiscalización anual.</p>
--	---	-----------	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Coordinación con reguladores sectoriales</b>	<p><u>Principio de coordinación regulatoria:</u> Los planes de cumplimiento son una pieza fundamental en la gestión de riesgos de los bancos, ya que definen aspectos estratégicos de dichas entidades, los cuales, en el caso de la industria bancaria, son parte integral en la toma de decisiones de sus Directorios y control de la Alta Dirección.</p> <p>En este sentido, atendiendo a su carácter estratégico y al principio de coordinación regulatoria establecido en la ley 18.880, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 37 bis de dicha ley, al dictar la Circular, el SERNAC deberá requerir y valorar la opinión del regulador bancario (Comisión para el Mercado Financiero - "CMF"-), expresando dicha opinión en la motivación del referido acto administrativo.</p> <p>Por otra parte, dada su relevancia, los planes de cumplimiento son evaluados periódicamente por el regulador bancario y, además, se encuentran sujetos a la obligación de reserva por parte del supervisor, tanto respecto de los planes propiamente tales como de los resultados de su evaluación, conforme a lo dispuesto en el art. 113 de la Ley General de Bancos, en relación con el art. 28 de la ley 21.000, que crea la CMF.</p> <p>En síntesis, atendiendo a la naturaleza de la información involucrada, así como a la requerida coordinación regulatoria establecida específicamente para la industria bancaria, el Servicio deberá coordinar con el regulador principal (CMF) las acciones en esta materia.</p>	Asociación de Bancos	<p>El artículo 37 bis de la Ley N°19.880, tiene aplicación cuando un órgano de la Administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano. En tal caso, le remitirá todos los antecedentes y requerirá de este último un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados.</p> <p>Esta coordinación regulatoria sólo dice relación con normas de carácter general, pero no con actos administrativos de carácter particular, como es el acto que aprueba un plan de cumplimiento por parte del SERNAC.</p> <p>Por lo tanto, a entender de este Servicio, no resulta aplicable ni exigible el artículo 37 bis de la</p>
---	---	----------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Para aquellos casos de proveedores que tienen tanto una regulación sectorial y además cuentan con un regulador especial (CMF, Subtel, SEC, SISS, entre otros) resulta importante que, en virtud del principio de coordinación que rige la actuación de los órganos públicos, al momento de revisar la aprobación de los planes de cumplimiento de estos proveedores en el ámbito de la protección al consumidor, Sernac se coordine con los otros órganos sectoriales.</p> <p>Del mismo modo, en el evento de contar el proveedor con un plan de cumplimiento aprobado por Sernac y que aborda específicamente una conducta o práctica que pueda ser calificada como infracción a la ley, para los efectos de la actuación de Sernac en sus distintos niveles de protección a los consumidores (requerimientos de información, fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos, juicios de interés general o juicios colectivos), resulta relevante que exista una previa coordinación entre Sernac y los órganos sectoriales correspondientes, de forma de garantizar una correcta y necesaria coherencia regulatoria en las respectivas actuaciones.</p> <p>En los casos de empresas sujetas a regulación sectorial. Se requiere de implementar el principio de coordinación establecido en la ley, y que en los casos de proveedores sujetos a control de una autoridad sectorial opte por un plan de cumplimiento debe existir una coordinación para asegurar coherencia en las acciones y mecanismos de control y supervisión de las autoridades respecto de la</p>	<p>Claudio Ortíz (Retail Financiero)</p>          <p>Jaime Lorenzini</p>	<p>Ley 19.880.</p>
--	--	--	--------------------





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>misma empresa.</p> <p>Los planes de cumplimiento se constituyen como una herramienta esencial en la gestión y detección de los riesgos presentes y futuros al interior de una empresa, dado que involucran aspectos estratégicos de cada organismo, siendo un instrumento fundamental para la toma de decisiones y la implementación de políticas acordes a los principales riesgos que se detectan en una empresa.</p> <p>Acorde a lo expresado, y en razón de la importancia estratégica que involucra la regulación de un plan de cumplimiento para las empresas, es que resulta esencial generar la discusión de acuerdo a los principios y obligaciones propias en estas materias, que conforme a lo establecido en el artículo 37 bis de la Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la administración del Estado, se debe efectuar el análisis bajo el principio de coordinación regulatoria -clave para evitar superposiciones e incoherencias normativas- que implica para SERNAC requerir y valorar la opinión del regulador sectorial (Superintendencia de Servicios Sanitarios-SISS) expresando dicha opinión en la motivación del acto administrativo.</p> <p>El diálogo regulatorio implica una herramienta de suma importancia para evitar la interpretación contradictoria de la normativa entre distintos entes fiscalizadores, por tanto, atendido la naturaleza de la información contenida</p>	Daisy Sepulveda (Aguas Chañar)	
--	---	--------------------------------	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>en los planes de cumplimiento, así como la necesaria coordinación regulatoria establecida expresamente en la Ley, es que el Servicio deberá coordinar con el regulador principal (SISS) las acciones en esta materia.</p>		
<b>Colaboración sustancial</b>	<p><u>Otras formas de colaboración sustancial:</u> El art. 24 c) de la LPDC se refiere a la colaboración sustancial como atenuante a aquella prestada i) antes y durante el proceso administrativo sancionatorio y ii) a aquella prestada en el proceso judicial. Sin embargo, pareciese darse una especie de contradicción ya que la misma norma entiende que existe tal colaboración en los casos que el proveedor de manera previa cuente con un plan de cumplimiento aprobado por el Sernac. Sabemos que finalmente no prosperó la iniciativa de un proceso sancionatorio administrativo en esta materia, por lo que la primera hipótesis no tendría cabida (aún) y que en la Circular Interpretativa de Sernac se reconoce que los planes preventivos podrán ser considerados como atenuante en el proceso judicial (segunda hipótesis). Por consiguiente, nos preguntamos si existe espacio para otra forma de colaboración sustancial, además de los planes de cumplimiento preventivos, por ejemplo con un plan de cumplimiento reactivo a la infracción que se imputa en dicho proceso.</p> <p>El tenor literal del artículo 24 letra c) de la LPC da cuenta que la "colaboración sustancial" será una atenuante, y</p>	<p>Diego Downey (Telefónica Chile)</p> <p>Luis Aninat (Estudio</p>	<p>La opinión del SERNAC es que el plan de cumplimiento aludido en el artículo 24 es de carácter preventivo y podrá ser considerado como atenuante en juicio cuando se cumplan los requisitos establecidos en dicho artículo, es decir, que se trate de un plan de cumplimiento: a) específico, en las materias a que se refiere la infracción respectiva, b) que haya sido previamente aprobado por el Servicio y, c) se acredite su efectiva implementación y seguimiento.</p> <p>Dado ese orden de ideas, este Servicio considera que la colaboración sustancial al SERNAC se presta al obtener el proveedor la aprobación de su plan de cumplimiento de manera</p>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>que se verifica "si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento".</p> <p>Es decir, al parecer la única forma de acceder a la atenuante es contar con un plan de cumplimiento certificado. Así, faltando éste, ni aun demostrando supervigilancia y diligencia en la prevención de infracciones se podría acceder a la atenuante.</p> <p>Lo anterior es una interpretación posible pero discutible ya que contiene un estándar distinto (y mucho más estricto) que el de la propia ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. De acuerdo a esta última normativa, la empresa puede ser absuelta cuando se demuestre que cumplió con su deber de supervigilancia, sea que tenga o no un plan de prevención de delitos.</p> <p>La Circular no aclara si estamos ante una atenuante con una causal objetiva o, si por el contrario, también existen otros medios o mecanismos para beneficiarse de ella.</p> <p>Recomendación: Aclarar si es que la forma de acceder a la atenuante se logra sólo con un plan certificado o si aún a falta de éste, el juez podría considerar otros antecedentes y aplicarla igualmente.</p>	Aninat Schwencke & Cía)	previa al juicio.
<b>Marcha blanca</b>	Atendida la magnitud de cambios a incorporar debería darse una marcha blanca de al menos 1 año a las	Felipe González	La adopción de planes de cumplimiento es voluntaria.



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	empresas para poder implementar adecuadamente sus planes de cumplimiento, actuando en dicha etapa el SERNAC como un ente de seguimiento, supervigilancia y realizando recomendaciones a los planes de cumplimiento que vayan presentando las empresas de manera de que exista completa certeza respecto a la forma de enfocar dichos planes.	(Claro Chile)	Cada proveedor determinará si desea implementar un plan, el alcance y características de éste y en qué momento lo adoptará. No hay plazo para ello por lo que no aplica un periodo de marcha blanca.
<b>Guía respecto a riesgos más comunes en materias de consumidor</b>	Descontada la asesoría que puede darse a una empresa en materias de consumidor, y a los levantamientos que las mismas empresas realicen, sería de ayuda tener lineamientos generales de aquellos riesgos regulatorios más comunes o de mayor relevancia para el SERNAC. Esto podría hacerse por industria, por ejemplo en materias de retail, bancarias, u otras, con recomendaciones respecto a situaciones de riesgo concreta que el SERNAC ha levantado en su experiencia, en forma similar a lo que ha hecho la Unidad de Análisis Financiero respecto a "Señales de Alerta" en esa materia.	Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)	Sugerencia en estudio, de acuerdo a los recursos del Servicio.

## 2. Comentarios y/o preguntas respecto al alcance y contenido de los planes de los artículos 24 y 54P

Materia	Comentario	Autor	Opinión del SERNAC
---------	------------	-------	--------------------



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Contenido de los planes</b>	<p><u>Solicita clarificar diferencia entre planes del artículo 24 y del 54 P:</u> La Circular trata, del mismo modo, los planes de cumplimiento del artículo 24 inciso 4° letra c) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("Ley del Consumidor" o "LPC") (en adelante también denominados "Programas de cumplimiento" o "Programas"), con los "planes de cumplimiento" del artículo 54P inciso 3° de la misma Ley ("Planes"), centrando su regulación en estos últimos. Entendemos que ambas herramientas son distintas y cumplen objetivos diferentes, por lo que sugerimos aclarar de qué manera la Circular regulará, en concreto a cada una de ellas.</p> <p>Nos parece razonable que se contemple un proceso de coordinación Programas y Planes, permitiendo que el proveedor que haya incluido un riesgo en su sistema de prevención general pueda exhibir un certificado de su empresa certificadora, indicando que el riesgo ha sido incorporado a las matrices, los controles y demás requisitos que pide la Circular para que el Sernac lo apruebe.</p> <p>En el caso de los Planes, la Circular señala que es el Sernac el que los evaluará y calificará, y que de ello dependerá la suficiencia del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC. Lo anterior rompe con el sistema de certificación por terceros descrito en la especificación técnica del INN. Por lo anterior, sugerimos (i) aclarar que, en este punto, la Guía solo hace exclusiva referencia a los "Planes" descritos en el artículo 54P inciso 3° de la Ley del Consumidor y que, por el contrario, los "Programas" del artículo 24 inciso 4° letra c) podrán ser certificados por terceros de reconocida</p>	Estudio Ferrada Nehme	<u>Sugerencias adoptadas</u> , en cuanto a la mejora en la redacción de manera de clarificar la diferencia entre los planes de cumplimiento del artículo 24 y del artículo 54 P.
--------------------------------	--	-----------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>experiencia en esta materia; y por lo mismo, (ii) precisar que los Planes pueden ser contemplados en el marco del acuerdo que pone término a un PVC, pero que, producto de su formato específico, son una herramienta diversa de los Programas.</p> <p>En cuanto al contenido de los planes de cumplimiento, nos parece que podría mejorarse la estructura de su tratamiento, ya que a pesar de que el preventivo y el derivado de un procedimiento voluntario, tienen una naturaleza y efectos distintos, en varios puntos no queda claro si se está hablando de ambos o de alguno en particular. Si bien por el contenido abordado en algunos párrafos queda claro a cuál se está aludiendo, nos parece que la dictación de una Circular Interpretativa es una buena oportunidad para presentarlo de manera más clara y ordenada.</p> <p><u>Clarificar si los contenidos tratados en la Circular son aplicables a los planes del artículo 54 P o también a los del 24:</u> Los contenidos de los PDC se establecen en base al artículo 54P que señala los PDC de carácter "reactivo" según la misma circular, los cuales se dan en el marco de un procedimiento voluntario colectivo. Para mayor claridad, estimamos que debe indicarse expresamente si el mismo contenido aplica a los planes del art. 24 inciso 4º, o si respecto de estos hay más libertad u otras consideraciones.</p> <p>Respecto de los contenidos adicionales, a los mínimos (3.5</p>	<p>Diego Downey (Telefónica Chile)</p> <p>Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)</p>	<p><u>Sugerencias adoptadas,</u> en cuanto a mejora en la redacción de manera de clarificar los contenidos de los planes de cumplimiento del artículo 24 y del artículo 54 P.</p>
--	---	--	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>en adelante), estimo, que aunque son muy convenientes, parecen ser excesivos y complejos de cumplir, lo que desincentivaría una adopción voluntaria.</p> <p>Para obtener la aprobación del Plan de Cumplimiento ¿Es necesario contar con los contenidos mínimos de la Ley o será necesario también los adicionales contemplados en los puntos 3,5 y siguientes? De ser la segunda es posible que se esté vulnerando el principio de legalidad, pues, mediante una simple circular se estarían contemplando requisitos no exigidos en la Ley.</p> <p>Precisar si los requisitos indicados a partir del numeral 3.5. y hasta el 3.9. son simplemente recomendaciones (estándares voluntarios) respecto de las exigencias "mínimas" señaladas en los numerales 3.1. a 3.4., o bien tienen el carácter obligatorio para que el plan sea certificado y aprobado.</p> <p>En el 3.2., respecto de las acciones a implementar, precisar si tales acciones son comunes a los planes preventivos o reactivos o se refieren a los planes que se deriven de un procedimiento voluntario colectivo, es decir, de los previstos en el artículo 54 P, considerando que su primer párrafo habla de los "riesgos asociados a la conducta objeto del acuerdo".</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar si dicho plan debe cumplir con la especificación técnica INN/ET1, o esto solo se</p>	<p>Luis Andres Soto</p> <p>Piero Rojas Douglas</p> <p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p> <p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p>	
--	--	--	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>aplica a los planes que el Sernac deberá aprobar, para los efectos de lo establecido en el artículo 24 de la LPDC.</p> <p><u>En cuanto al contenido y verificación de planes del artículo 54 P:</u> Se observa la necesidad de interpretar como se acredita, y ante quien, el cumplimiento de los requisitos mínimos del plan de cumplimiento. Se observa la necesidad de interpretar cómo se verifica, y ante quien, el cumplimiento material del plan de cumplimiento. Indica que “el plan debe estar diseñado en base al levantamiento de riesgos asociados a la conducta objeto del procedimiento voluntario colectivo en que se logró el acuerdo”.Se observa la necesidad de aclarar si se refiere solo al procedimiento voluntario colectivo, o se refería a planes de cumplimiento o a ambos.</p> <p><u>En cuanto al contenido y verificación del plan del artículo 24:</u> Solicita aclaración respecto de a) los plazos de la evaluación y/o actualización que se deben considerar, y si estos tendrán relación con el nivel de riesgo que pudiera mantener la entidad en esta materia, b) La responsabilidad de esta evaluación de riesgos y la metodología a utilizar.</p> <p>“Efectiva implementación y seguimiento” de planes del artículo 24. La circular propuesta en su punto 2, no interpreta dicho requisito, orientando sobre los estándares mínimos que se deben cumplir para dar por cumplido dicho</p>	<p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Asociación de Bancos</p>	<p>Los elementos del plan de cumplimiento del artículo 54 P se acreditan directamente ante el SERNAC, con arreglo a la información documentada que el proveedor deberá acompañar y que se acordará en el procedimiento voluntario colectivo.</p> <p>El procedimiento de aprobación será regulado en el reglamento sobre planes de cumplimiento del artículo 24, actualmente en tramitación en el Ministerio de Economía.</p> <p>Los elementos que deben</p>
--	---	---	---





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>requisito. Esto es especialmente crítico en relación a reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en estos, y el tratamiento que el proveedor da a éstos en el marco de un plan de cumplimiento.</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar la expresión “efectiva implementación y seguimiento”, fijando estándares mínimos que se deben cumplir para dar por cumplido dicho requisito.</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	contener los planes de cumplimiento del artículo 24 se encuentran en la INN/ET1 que contiene estándares flexibles de manera que el proveedor los implemente acorde al principio de proporcionalidad. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.
<b>Voluntariedad de los planes en el artículo 54 P</b>	<p>En el caso de lo dispuesto en el artículo 54 P de la LPC, sería conveniente que SERNAC indique los criterios generales en base a los cuales ejercerá la facultad de exigir a la empresa un plan de cumplimiento en la resolución que apruebe el acuerdo al que se arribe en un procedimiento voluntario colectivo, o si bien si la “presentación” de dicho plan formará también parte del acuerdo con el proveedor, es decir, si se requerirá también de su voluntad para presentarlo.</p>	Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)	La adopción de planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor es siempre voluntaria para el proveedor.
<b>Relación del plan con facultad de autodenuncia o inicio de un PVC</b>	<p>La circular propuesta no se refiere a la vinculación de los planes de cumplimiento con la facultad del proveedor de solicitar el inicio de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (54 H LPDC) o de la auto denuncia (24 b) LPDC). Se observa la necesidad que la circular otorgue un</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	La autodenuncia y el inicio de un PVC por parte del proveedor están fuera del contenido de esta Circular, sin perjuicio de que el Servicio determine



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	adecuado tratamiento a la relación entre planes de cumplimiento y la facultad del proveedor de solicitar el inicio de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (54 H LPDC) y de la autodenuncia (24 b) LPDC).		posteriormente que dichas materias ameritan la dictación de una circular en particular.
<b>Término de vigencia del plan</b>	El Proveedor que optare por poner término a la vigencia de su Plan de Cumplimiento establecido conforme a la Circular, deberá comunicar por escrito dicha circunstancia a Sernac y a la correspondiente entidad reguladora sectorial en el caso que proceda. La vigencia del Plan terminará 60 días después de la última comunicación escrita.	Asociación de Bancos	El término de vigencia del plan de cumplimiento del artículo 24 será regulado en el Reglamento. En el caso del 54 P, el plazo de vigencia será determinado como parte del acuerdo suscrito entre el proveedor y el SERNAC.
<b>Consecuencia del incumplimiento del plan del 54 P</b>	<p>Se observa la necesidad de interpretar las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento de la resolución que fija los términos del acuerdo en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores o del plan de cumplimiento.</p> <p>El Servicio estima que el plan formaría parte del acuerdo arribado en el marco del procedimiento, por lo que "la inconformidad en la implementación de dicho plan conllevaría a un incumplimiento del acuerdo logrado en el procedimiento voluntario colectivo, con las consecuencias</p>	<p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Eduardo Reveco Soto</p>	El plan del artículo 54 P tiene las características de un plan de implementación y fortalecimiento del acuerdo logrado, en que las medidas preventivas que puede contener se establecen para evitar infringir los deberes de conducta comprometidos en



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>propias de tal acción". Creemos que mediante esta atribución, el Servicio se estaría extralimitando de sus funciones, pues la ley solo le permite que, en virtud del acuerdo, se acuerde la "presentación" de un plan de cumplimiento. Dicho plan contendrá los requisitos mínimos fijados legalmente para su implementación, entre los cuales no figura un posterior monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC. En la práctica, si dicho plan no se adapta adecuadamente y se transforma en un plan "ficticio" o "de papel" no podrá operar como circunstancia atenuante ante un procedimiento infraccional que enfrente el proveedor, pero bajo circunstancia alguna permitiría frustrar el acuerdo alcanzando en el procedimiento voluntario colectivo.</p>		<p>virtud del acuerdo suscrito por la empresa.</p> <p>De allí que, de acuerdo a la naturaleza de la infracción, el plan formaría parte del acuerdo logrado. Y junto con ello, el Servicio puede asumir su monitoreo y seguimiento, ya que se entiende que una inconformidad en la implementación de dicho plan conllevaría a un incumplimiento del acuerdo logrado en el procedimiento voluntario colectivo.</p>
--	--	--	--

### **3. Comentarios y/o preguntas sobre elementos de los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor, tratados en la Circular**





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>institución para definir sus políticas en lo relativo a planes de cumplimiento. El sistema que se genera entre las herramientas, actividades, procesos y controles debe ser adecuado y suficiente, sin necesidad que deba Sernac evaluar la pertinencia o no de la decisión de una empresa de haber optado por subcontratar recursos externos para que actúen como oficial de cumplimiento.</p> <p>La Circular permite que un tercero, externo a la estructura organizativa del proveedor, cumpla funciones como oficial de cumplimiento. Sin embargo, el Servicio indica que "será necesario señalar la justificación de esta decisión".</p> <p>La facultad de designar a un tercero como oficial de cumplimiento es una decisión privativa de cada empresa. El SERNAC puede tener conocimiento de dicho oficial, de su calificación y recursos, pero no existen razones que exijan a un proveedor justificar su decisión de optar por designar a un tercero o a un personal interno para cumplir dicha funcionalidad en la empresa.</p> <p>En el 3.1., en cuanto a la subcontratación de un tercero para desarrollar la función de cumplimiento, sería importante que se señale qué requisitos debiera reunir dicho tercero y la forma de relacionarse con la alta dirección del proveedor, o si bien tales factores quedarán sujetos al contenido contractual que libremente puedan pactar dicha empresa y el tercero.</p> <p>La Circular no señala si el Oficial de Cumplimiento LPDC puede desempeñar otras funciones en la entidad (Encargado</p>	<p>Eduardo Reveco Soto</p> <p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p> <p>Asociación</p>	<p>caso señala que la decisión debe ser fundada y dejar registro escrito de ello.</p> <p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo.</p> <p>La designación del encargado de cumplimiento es prerrogativa del proveedor, el SERNAC analizará su idoneidad en base a la información documentada que sustente la designación y su relación con el contexto</p>
--	--	---	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Prevención de Delitos u otras funciones en el área de Cumplimiento), si es un cargo de dedicación exclusiva o si existen incompatibilidades respecto a otros cargos.</p> <p><u>Solicita interpretar estándares mínimos:</u> Se observa la necesidad de interpretar la expresión "posición jerárquica adecuada para que actúe con autoridad y autonomía", indicando estándares mínimos que deben cumplir los requisitos de jerarquía, autoridad y autonomía, y los requisitos de evaluación.</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar los estándares mínimos que permiten dar por cumplidos los requisitos de calificación y recursos.</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar la normativa incluyendo régimen de inhabilidades e incompatibilidades al que debiera estar sujeto el oficial de cumplimiento.</p> <p>El mismo numeral señala que "asimismo, el oficial u órgano de cumplimiento debe contar con calificación y recursos adecuados para llevar a cabo su tarea. Así, es necesario indicar la experiencia y las calificaciones del personal de cumplimiento, quién evalúa su desempeño y cómo se realiza dicha evaluación. La suficiencia de los elementos indicados anteriormente dependerá del tamaño, la estructura y el perfil de riesgo de cada proveedor en particular".</p> <p>Al respecto, consideramos relevantes determinar cómo se determinará la suficiencia de los elementos requeridos (¿en relación a la función de cada proveedor.</p>	<p>de Bancos</p> <p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Asociación de Bancos</p>	<p>del proveedor.</p> <p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales y flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.</p> <p>Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.</p>
--	--	--	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Respecto del mismo punto, en cuanto a la calificación del oficial, creemos que no deben establecerse estándares fuera de lo razonable, ya que este tipo de plan se aplicará por primera vez en nuestro país y en nuestra ley solo existe –de manera no obligatoria- los planes de cumplimiento en materia penal. En razón de ello, no hay muchos profesionales que cuenten con una vasta experiencia o trayectoria.</p> <p><u>Acceso a instancias de supervisión y control!</u>: nos parece que no debiese quedar como exigencia el tener acceso a auditoría y que se reúna regularmente con los órganos superiores y con auditoría, ya que –a nuestro entender- debería:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Respecto del acceso directo a auditoría: son instancias de control distintas, con funciones diferentes, por lo que auditoría debiese guardar un espacio de autonomía y no necesariamente requerir un acceso directo. El indicar "tener acceso" puede causar confusión en cuanto al alcance.</li><li>- Respecto de las reuniones regulares con los órganos superiores y con auditoría, creemos que basta con que el oficial se reúna semestralmente con el directorio de la empresa o la autoridad que corresponda y en aquellos casos de emergencia que establezca el plan de cumplimiento. Exigir un mayor grado de reuniones periódicas generará una burocracia innecesaria y no se justificaría si se está cumpliendo el plan de cumplimiento.</li></ul>	<p>Matías Infante (WOM)</p> <p>Matías Infante (WOM)</p>	<p>Existe consenso en la experiencia comparada respecto a que el encargado de cumplimiento (oficial u órgano) debe tener acceso a los órganos superiores y las instancias de evaluación, como las auditorías y sistemas de monitoreo. La regularidad con que este acceso se produzca dependerá del contexto de cada proveedor.</p>
<b>Identificación de acciones o</b>	<p><u>“canal de denuncia”</u>: El numeral 3.2. señala que “entre las acciones preventivas se encuentran la capacitación y la</p>	<p>Asociación de Bancos</p>	<p><u>Sugerencias acogidas parcialmente</u>, en tanto se</p>



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<p><b>medidas correctivas o preventivas</b></p>	<p>comunicación efectiva, interna y externa, del plan de cumplimiento y de la política de cumplimiento. Entre las acciones de detección se encuentran, por ejemplo, los canales de denuncia".</p> <p>Al respecto, sugerimos reemplazar la expresión "canal de denuncia", por ejemplo, por "canal de reclamo" o "seguimiento de productos ofertables".</p> <p>La expresión "canal de denuncia" es propia de mecanismos para prevenir delitos o crímenes, que permiten detectar conductas deliberadas de las personas responsables. Esto último, no es consistente con la forma de operar de proveedores que ofrecen productos masivos donde las posibles desviaciones o brechas de cumplimiento no son el resultado de conductas deliberadas de sus empleados. Por lo mismo, la necesidad que plantea la Circular de contar con medidas sancionatorias resulta inapropiada, debiendo quedar a la decisión de cada institución, ya que dichas medidas se adoptan ante medidas deliberadas.</p> <p>La Circular indica la necesidad de considerar mecanismo de denuncia ante incumplimientos a los estándares de la Ley de Protección al Consumidor en el canal de denuncia (punto 3.7). Por su parte, la Especificación Técnica INN/ET1 se refiere al rol de la alta dirección de la empresa para fomentar el uso de canal de denuncia ante un acto de no cumplimiento presunto o real (punto 9.1.4.2).</p> <p>La lógica detrás de la denuncia (que asegure la imparcialidad en la investigación y el anonimato del denunciante) se justifica cuando el plan de cumplimiento aborda situaciones</p>	<p>Jaime Lorenzini</p>	<p>agrega como ejemplo de medidas de detección la "gestión de reclamos de consumidores".</p> <p>El concepto "canal de denuncia" es utilizado internacionalmente para referirse a un método de recolección de información.</p> <p>El SERNAC lo utiliza en atención a que dicho concepto es más amplio que la gestión de reclamos de los consumidores ya que se nutre de otras fuentes de alertas e información, entre ellas, la levantada por los propios empleados y colaboradores además de terceros, tales como proveedores o clientes.</p> <p>La herramienta "canal de denuncia" si bien en Chile ha sido característica de los modelos de prevención de delitos, no es extraña a otras</p>
---	--	------------------------	--





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>de delito, en que hay una severa infracción al ordenamiento jurídico y ello apareja un castigo penal. Se trata de una actividad que incide precisamente en la alerta a la alta dirección de la institución de conductas de empleador o ejecutivos de la organización que están deliberadamente infringiendo la ley.</p> <p>Este contexto no es homologable ni replicable en las relaciones de consumo ni en la actividad que tienen los empleados, operarios, trabajadores, ni ejecutivos de las empresas. En la actividad interna de una compañía de consumo masivo van a existir desviaciones cuyo origen no es la actividad deliberada de agentes internos de la compañía, sino desviaciones que se presentan por las características de los procesos internos de fabricación de bienes o prestación de servicios. Lo anterior se advierte nítidamente en la presencia de defectos de fabricación de productos de consumo masivo (prendas textiles, artículos de escritorio, vehículos, artículos de línea blanca, electrodomésticos, equipos electrónicos y de computación, juguetes, etc.), ya que en el proceso de fabricación –pese a los mecanismos de control- existen fugas o escapes que explican que ciertos individuos de la serie o lote de producción pueden resultar con defectos que se apartan del estándar definido.</p> <p>En estas circunstancias, no tiene ninguna utilidad un canal de denuncias, ya que en definitiva las “denuncias” de los consumidores afectados serán precisamente los reclamos que reciba la empresa en estos casos. Lo anterior es aplicable a la prestación de servicios, y en todas las áreas de comercialización de bienes y servicios.</p>	<p>esferas del derecho, por ejemplo, la Guía “Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia” de la Fiscalía Nacional Económica contempla un “sistema de denuncias” que incluye un procedimiento para el tratamiento de las mismas.</p> <p>Independiente del nombre que se utilice para señalar el método de recolección de información, lo relevante para el Servicio es que el plan de cumplimiento cuente con medidas de detección de no cumplimientos y posibles infracciones a las normas de protección al consumidor que provengan de diversas fuentes.</p>
--	---	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>No resulta por consiguiente procedente establecer como un estándar necesario, indispensable, obligatorio en un plan de cumplimiento la existencia de canales de denuncia, que darán lugar a una carga de investigación, revisión, atención, y generarán un procedimiento interno formal que puede generar una sobrecarga de trabajo innecesaria al interior de la compañía. En esta materia los reclamos de los consumidores constituyen el más efectivo y certero mecanismo de denuncia de incumplimientos de la empresa.</p> <p>La investigación de denuncias efectuadas por terceros, empleados o terceros vinculados es una medida que no reviste mayor sentido en derecho del consumo. Su inclusión en la Circular creemos que es una repetición de las medidas propias en materia penal o de libre competencia.</p> <p>Creemos poco probable que los sujetos que componen una organización se percaten de infracciones a la normativa de consumo y, en caso de así ocurrir, iniciar un procedimiento de denuncia anónima resulta poco práctico y efectivo para amparar a un sujeto que requiere de tutela inmediata (ajeno por supuesto a la estructura organizativa de la empresa).</p> <p><u>Comunicación externa.</u> La Circular expresa que “entre las acciones preventivas se encuentran la capacitación y la comunicación efectiva, interna y externa, del plan de cumplimiento y de la política de cumplimiento” (Circular interpretativa p.8). Conviene hacer presente que el plan de cumplimiento es una herramienta interna de cada compañía. Esto supone que los empleados y recursos humanos que se</p>	<p>Eduardo Reveco Soto</p> <p>Jaime Lorenzini</p>	
--	---	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>asocien a la actividad de cada empresa de consumo masivo conozcan y apliquen –a través de la supervisión del oficial de cumplimiento- las políticas y procedimientos identificados. Pero esto no puede conllevar la obligación de la empresa a divulgar ni comunicar a agentes externos (consumidores, público en general, otros terceros a la organización) el contenido del plan de cumplimiento. Se trata de una información estratégica, de la mayor importancia y que es naturalmente resguardada por cada organización..</p> <p>Sobre este punto, conviene resaltar las diferencias entre los Modelos de Prevención de Delitos (MPD) de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y los planes de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor. En el primer caso es razonable que la organización comunique a terceros la existencia de este plan (así figura normalmente en las propias páginas web de instituciones que cuentan con estos programas de Compliance (MPD), y esto se justifica en la lógica de esa regulación y de tratarse de la prevención de delitos castigados penalmente. Lo que no ocurre en los casos de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p><u>Aplicación de medidas disciplinarias.</u> Por su parte, en el punto 3.4 se indica que “este Servicio considera que los planes de cumplimiento deberán tener, además [...] la correcta alineación de incentivos y medidas disciplinarias”.</p> <p>Es decir, primero se sugiere que las medidas disciplinarias son una opción entre varias diversas, pero luego parece establecerse que si estas medidas disciplinarias faltan, entonces el plan de cumplimiento no será idóneo (de modo</p>	Luis Aninat (Estudio Aninat Schwencke	<p>El SERNAC considera que la comunicación del plan y de la política de cumplimiento, tanto al interior como exterior de la empresa, es relevante para una efectiva implementación del mismo. Ello no impide que el proveedor pueda guardar reserva de aquella información que considere estratégica, como su matriz de riesgos, pero la existencia del plan y sus contenidos relevantes debe ser comunicada.</p> <p><u>Sugerencias aceptadas,</u> en tanto se mejora la redacción para clarificar que la adopción de medidas disciplinarias es voluntaria</p>
--	--	--	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>que son necesarias y no optativas). Es necesario aclarar cuál de las dos opciones es la que sigue la Circular. En nuestra opinión, es preferible que sean optativas, para ser congruente con el espíritu de autorregulación que inspira la Circular. Una interpretación como la propuesta por SERNAC, a la larga, podría llevar a que los planes de cumplimiento sean herramientas temidas y poco amigables en la cultura de la empresa. Recomendación: No imponer como requisito que los planes deban contar con medidas disciplinarias.</p> <p>Esta medida se enuncia expresamente en la Circular de SERNAC. No obstante, en el derecho del consumo las infracciones, en su mayoría, se verifican en la relación comercial directa que liga a proveedor y consumidor, resultando difícil atribuir la responsabilidad a un sujeto o grupo específico. Creemos que esta medida se estableció como una réplica de lo que ocurre en la responsabilidad penal de la empresa, en que resulta completamente procedente y necesaria la aplicación de medidas disciplinarias. Sin embargo, ello escapa de la lógica que inspira al derecho del consumo.</p> <p>La Circular menciona que "son ejemplos de acciones correctivas la aplicación de medidas disciplinarias" (Circular interpretativa p.8.). Por su parte, en el punto 3.4 se indica que "este Servicio considera que los planes de cumplimiento deberán tener, además, (...) la correcta alineación de incentivos y medidas disciplinarias". El punto 3.6 de la</p>	<p>&amp; Cía)</p> <p>Eduardo Reveco Soto</p> <p>Jaime Lorenzini</p>	<p>pero que una vez adoptadas, la aplicación de las mismas debe obedecer a un proceso de las características indicadas en la Circular.</p> <p>Así, se intercala:</p> <p>Asimismo, "cuando el plan incorpore medidas disciplinarias", el proveedor debe contemplar procedimientos disciplinarios claros, acordes con las infracciones y que se apliquen sistemáticamente en toda la organización.</p>
--	--	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Circular señala que “el proveedor debe contemplar procedimientos disciplinarios claros, acordes con las infracciones y que se apliquen sistemáticamente en toda la organización”.</p> <p>Resulta necesario aclarar que las acciones disciplinarias al interior de una organización constituyen una opción (o posibilidad entre el set de herramientas de control que identifica la institución), y sólo en ese entendido puedan ser consideradas en un plan de cumplimiento de una empresa. No puede ser un requisito necesario y siempre exigible en la implementación de planes de cumplimiento en materia de protección al consumidor. Cada plan de cumplimiento debe tener la suficiente flexibilidad para adaptarse a la cultura de la organización.</p> <p>En ese sentido, no resulta adecuado considerar medidas disciplinarias por desviaciones a los procesos que puedan conllevar riesgos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor, porque el plan de cumplimiento no puede llegar a convertirse en una herramienta temida y finalmente resistida por los empleados de una organización. En procesos masivos asociados a servicios y productos, teniendo presente que no existe tasa de error cero en ninguna industria, siempre existirán algunas desviaciones que son naturales a los procesos de una empresa, y ello no puede conllevar medidas disciplinarias. Se debiera aclarar en la Circular que puede (no debe) un plan de cumplimiento considerar medidas disciplinarias como acciones correctivas. Si acaso no se consideran, otras acciones correctivas y el funcionamiento de todo el sistema de recursos, medidas, controles, debe</p>		
--	---	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>provocar el buen resultado esperado por el programa de cumplimiento.</p> <p>Incluso en los casos en que pudiere llegar a considerar valioso evaluar medidas disciplinarias en el contexto de un programa de cumplimiento, pudiendo la empresa imponer, en su caso, sanciones a sus trabajadores, ello exige por un elemental principio de igualdad de trato, adoptar la misma respuesta (sanciones) para todos los casos similares al interior de una empresa.</p> <p>Las sanciones disciplinarias al interior de una empresa necesariamente deben dar lugar a un procedimiento pertinente, en el cual se le notifica al trabajador (con ello se posibilita que el trabajador pueda conocer de qué se le acusa y pueda alegar lo que considere pertinente) y este tiene derecho a presentar sus observaciones o descargos previo a la sanción. Incluso estas sanciones son revisables judicialmente. Los reglamentos internos de las compañías deben necesariamente considerar un procedimiento de reclamación de multas o sanciones que pueda considerar el plan de cumplimiento respecto de los empleados por sus conductas. Esto puede conllevar una externalidad negativa: alegaciones por los trabajadores de prácticas al interior de las empresas que conllevan acoso laboral, con los riesgos que esto implica para cada empleador (incluso con la posibilidad de que se efectuaren alegaciones de vulneración de garantías constitucionales, como la honra de los trabajadores).</p> <p>Por la lógica misma de los procesos industriales y procedimientos asociados a servicios masivos que involucran las producciones de miles o millones de productos y las</p>		
--	--	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>prestaciones de miles de servicios a consumidores, no puede descartarse la presencia de ciertas desviaciones, que son connaturales a los procesos dentro de cualquier empresa. Si acaso todas las desviaciones que impliquen una desviación a la Ley de Protección al Consumidor dieren lugar a procedimientos sancionatorios, ello puede burocratizar en extremo la labor interna de una compañía, desatender el foco hacia la solución del problema, generar una carga de trabajo adicional, y puede conllevar externalidades indeseadas al interior de la organización.</p> <p>Se menciona como referencia en la Circular interpretativa los lineamientos que proporciona el Departamento de Justicia norteamericano sobre planes de cumplimiento. El contexto de esos lineamientos no son aplicables a materias de consumo, por cuanto giran en torno a programas de cumplimiento para evitar delitos (asuntos criminales, en los cuales las consideraciones son necesariamente diferentes de las infracciones a cuerpos legales como la Ley de Protección al Consumidor que calificarían como infracciones administrativas). El documento de referencia citado por la Circular del Departamento de Justicia norteamericano alude a "appropriate disciplinary measures for engaging in criminal conduct and for failing to take reasonable steps to prevent or detect criminal conduct". Se trata de un documento que gira en torno a programas de cumplimiento para evitar delitos y crímenes en la organización. Por otra parte, sobre esta materia el documento de referencia señala que "algunas compañías" han descubierto que publicitar acciones disciplinarias internamente, puede tener valiosos efectos</p>		
--	--	--	--



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>disuasivos. Esto demuestra que no existe evidencia robusta que necesariamente esta práctica, en forma mayoritaria, genera los efectos que se esperan al interior de una organización. Además, se debe considerar el impacto y las diferencias culturales existentes entre estos dos países (Chile y Estados Unidos), de manera que desatender los aspectos de cultura interna en las organizaciones de cada uno puede generar consecuencias indeseadas.</p> <p><u>Solicita fijar estándar para dar por cumplido con el punto "identificación de medidas correctivas o preventivas:</u> En este punto se dan ejemplos de medidas de prevención, corrección y detección. Desde nuestra perspectiva, consideramos que podría ser relevante establecer parámetros para definir cuándo se entiende que se cumple con este requisito, y el alcance de estas acciones o medidas. Ej: en las preventivas se menciona como ejemplo capacitación y comunicación efectiva. ¿Qué se entiende por esto? ¿A quiénes deben ir dirigidos? ¿Cómo se mide? ¿Basta con ofrecer capacitación o se requiere de asistencias mínimas?</p> <p>No indica cómo estas acciones o medidas se vinculan con la gestión de los reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en estos, en el sentido de cuál es el estándar mínimo de las acciones o medidas correctivas</p>	<p>Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)</p> <p>Stefan Larenas</p>	<p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales y flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.</p> <p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada</p>
--	--	---	--





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>frente a ellos. Se observa la necesidad de interpretar el estándar mínimo de las acciones o medidas correctivas, frente a los reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en éstos. No indica los requisitos de las medidas correctivas respecto de consumidores afectados ni los requisitos de dichas medidas correctivas. Esto es especialmente crítico respecto de situaciones que puedan afectar el interés general de los consumidores, o sus interés colectivos y difusos, en relación al derecho que tiene todo consumidor a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales. Se observa la necesidad de indicar los requisitos de las medidas correctivas respecto de consumidores afectados.</p>	Riobo (ODECU)	elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.
<b>Plazos</b>	<p>No indica los estándares mínimos que deben cumplir, para que sea oportuno. Se observa la necesidad de interpretar los estándares mínimos que deben cumplir los plazos para su implementación.</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales, flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

			<p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.</p>
<p><b>Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento</b></p>	<p><u>Solicita definiciones:</u> En el numeral 3.4., sobre protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento, consideramos necesario precisar qué se entiende por "transacciones de alto riesgo" y, en el párrafo final, reemplazar la frase "pruebas periódicas y revisión" por "controles periódicos".</p>	<p>Asociación de Bancos</p>	<p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales, flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de</p>





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>la metodología utilizada, y las definiciones de riesgo e impacto en el proceso de levantamiento de riesgos. No indica a propósito del proceso de levantamiento de riesgos, quienes deben llevarlo a cabo, ni sus requisitos en materia de calificación, recursos, inhabilidades, incompatibilidades, si requiere algún tipo de jerarquía, autoridad y autonomía. Esto es especialmente crítico respecto de la calificación en materia de protección al consumidor, y sensible si es encarga que levante los riesgos quien está a cargo del proceso que se analiza, dado el evidente conflicto de interés. Se observa la necesidad de indicar quien debe llevar a cabo el proceso de levantamiento de riesgo y sus requisitos.</p> <p>La circular indica "el plan debe estar diseñado en base al levantamiento de riesgos asociados a la conducta objeto del procedimiento voluntario colectivo en que se logró el acuerdo". La circular indica que, respecto del levantamiento de riesgos, es necesario indicar: (i) metodología utilizada para identificar, analizar y abordar riesgos particulares que enfrenta el proveedor, incluyendo la definición de la magnitud del riesgo y su impacto; (ii) la jerarquización del riesgo y la asignación de controles; (iii) la información o métricas utilizadas para detectar conductas indebidas; (iv) el cómo se ha integrado dicha información al programa de cumplimiento; entre otros. Consideramos que es importante aclarar cómo el SERNAC va a validar que se ha cumplido con la obligación de informar sobre el levantamiento de riesgos.</p>	<p>Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Albagli Zaliasnik (AZ Consultores)</p>	
--	---	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>La circular propuesta no indica la necesidad de adecuados controles y balances, para evitar conflictos de interés y comportamientos oportunistas, entre las personas responsables de realizar el levantamiento de riesgos, el plan de cumplimiento, la actualización de las evaluaciones de riesgo, la revisión y actualización de los planes de cumplimiento, su auditoría, su medición.</p> <p>Se observa la necesidad de incluir una norma que asegure los adecuados controles y balances, y evite los conflictos de interés y comportamientos oportunistas, entre las personas responsables de realizar el levantamiento de riesgos, el plan de cumplimiento, la actualización de las evaluaciones de riesgo, la revisión y actualización de los planes de cumplimiento, su auditoría, su medición, separando adecuadamente los roles con sus respectivos requisitos.</p> <p>En el 3.4., se recomienda, en el primer párrafo, ampliar la referencia, no solo al "levantamiento de riesgos asociados a la conducta objeto del procedimiento voluntario colectivo en que se logró el acuerdo", sino que a los planes que se elaboren en forma preventiva, salvo que SERNAC estime que el proceso de levantamiento de riesgos, en este último caso, presenta particularidades.</p>	<p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Andrés Herrera Troncoso (Ander Consultores)</p>	
<b>Compromiso de la alta y media gerencia</b>	<p><u>Sugerencia de redacción:</u> En el numeral 3.5. sugerimos perfeccionar la redacción del párrafo final, en el siguiente sentido: "Así, la alta dirección debe articular claramente los estándares de cumplimiento de la LPDC en la empresa,</p>	<p>Asociación de Bancos</p>	<p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales, flexibles, que permitan ser cumplidos por</p>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>transmitirlos y difundirlos en términos claros y sin ambigüedades, demostrando una rigurosa adhesión a ellos.”</p> <p><u>Solicita lineamientos/estándares:</u> En relación con la participación de la alta dirección de la organización respecto del plan de cumplimiento, se indica en la Circular que “la alta dirección debe articular claramente los estándares de cumplimiento normativo de la empresa, transmitirlos y difundirlos en términos claros y sin ambigüedades, demostrando una rigurosa adhesión a ellos, mediante el ejemplo”. Se trata de referencias en extremos genéricas, que no aportan lineamientos concretos que permitan visualizar cómo, de qué manera, puede o debe intervenir la alta dirección de una compañía en el programa de cumplimiento.</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar los estándares mínimos que debe cumplir el compromiso de la alta y media gerencia y los hechos que la contravienen.</p>	<p>Jaime Lorenzini</p> <p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p>	<p>todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.</p> <p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.</p>
--	---	---	---



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Correcta alineación de Incentivos</b>	<p>En cuanto al punto 3.6 "Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias", creemos que justamente las medidas disciplinarias debiesen bastar como desincentivo para los trabajadores, junto con las eventuales sanciones legales y reputacionales para la compañía.</p> <p>Asimismo, requerir incentivos para cumplir lo vemos como algo innecesario o al menos un punto que no debiese ser requisito para aprobar un plan de cumplimiento, ya que sería incentivar o premiar por cumplir con la política interna de la compañía y con la misma ley, algo que debe ser obligatorio por tener dicho carácter.</p> <p>Se observa la necesidad de interpretar los estándares mínimos que debe cumplir la correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias, ni los hechos que la contravienen.</p>	Matias Infante (WOM)  Stefan Larenas Riobo (ODECU)	<p><u>Sugerencia aceptada parcialmente</u>, en tanto se mejora redacción en la Circular.</p> <p>La adopción de medidas disciplinarias es voluntaria para el proveedor. Sin embargo, el SERNAC espera que cuando el proveedor establezca incentivos, compensaciones, bonos y otros beneficios de los trabajadores, así como las metas comerciales de que dichos beneficios dependan, éstos sean compatibles con el respeto a los derechos de los consumidores, y con la prevención de los riesgos detectados en particular.</p> <p>La experiencia comparada demuestra que los planes de cumplimiento efectivos, contemplan un sistema de incentivos y sanciones acorde con el grado de compromiso que la empresa</p>
--	---	--	---



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

			busca obtener.
<b>Reacción frente a hallazgos</b>	<p><u>Investigación de denuncias:</u> Indica la procedencia frente a denuncias por parte de la empresa, sus empleados y terceros vinculados, no explicita si resulta aplicable también a los reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en éstos. Ni la necesidad de realizar acciones correctivas frente a consumidores afectados y sus requisitos. Se observa la necesidad de clarificar el punto antes indicado.</p> <p>Indica la necesidad de una "investigación oportuna, independiente y completa" sin indicar los estándares mínimos ni los criterios de evaluación para darlos por cumplido. Se observa la necesidad de interpretar la expresión "investigación oportuna, independiente y completa" indicando los estándares mínimos y los criterios de evaluación de su cumplimiento.</p> <p>Indica la necesidad que la investigación sea realizada por "personal calificado" sin indicar sus requisitos en materia de calificación, recursos, inhabilidades, incompatibilidades, si requiere algún tipo de jerarquía, autoridad y autonomía. Esto es especialmente crítico respecto de la calificación en materia de protección al consumidor, la necesidad de contar con recursos adecuados para llevar adelante su tarea, le necesidad de contar acceso a la información interna</p>	<p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p> <p>Stefan Larenas Riobo (ODECU)</p>	<p>La investigación aplica a las denuncias y alertas recibidas a través del método de recolección de información que contenga el plan.</p> <p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales, flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.</p> <p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de</p>





Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>respectiva, contar con grados razonables de independencia respecto de los posibles responsables, entre otras. Se observa la necesidad de interpretar y complementar la expresión "personal calificado" indicando sus requisitos.</p> <p>En materia de análisis y corrección de causas subyacentes de incumplimiento, no indica los estándares mínimos ni los criterios de evaluación para darlos por cumplido. Ni la necesidad de medidas correctivas respecto de consumidores afectados ni sus requisitos. Se observa la necesidad de interpretar la expresión "análisis y corrección de causas subyacentes de incumplimiento" indicando los estándares mínimos y los criterios de evaluación de su cumplimiento, la necesidad de realizar medidas correctivas respecto de consumidores afectados y sus requisitos.</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.
<b>Mejora continua, pruebas periódicas y revisión</b>	<p><u>Necesidad de un plan de gobernanza de datos para la eficiencia de los procesos de auditorías y revisiones:</u> La Circular acierta al notar la crítica que se ha realizado a Chile dentro de la revisión de pares en la OCDE sobre los planes de cumplimiento en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, en el sentido de que éstos merecen una mejor fiscalización y cumplimiento de requisitos homogéneos. A partir de ello, esta Guía representa una oportunidad para mejorar los estándares que se puedan exigir a las organizaciones a la hora de cumplir con la normativa de protección al consumidor, sobretodo, si estos planes serán</p>	Luis Aninat (Estudio Aninat Schwencke & Cía)	La generación, almacenamiento y gestión de información documentada es relevante para acreditar los elementos de un plan de cumplimiento, materia que se recoge y desarrolla en la INN/ET1. El SERNAC se remite a dicha especificación técnica para estos efectos.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>considerados como circunstancias atenuantes de responsabilidad (artículo 24, LPC).</p> <p>Sin embargo, determinar si un plan de cumplimiento es efectivo y representa un compromiso real por parte del Proveedor es un punto de partida que no puede descansar en una lista de verificación de procedimientos y requisitos, sino que debe asegurarse una revisión constante y efectiva sobre su aplicación. Este compromiso no es real si la organización no dispone de datos disponibles para su revisión o si, los dispone, carece de procedimientos técnicos para su recolección y revisión. Sin un adecuado programa de gobernanza de datos, auditar o revisar la eficacia de un programa de cumplimiento puede ser una tarea ineficaz o incluso, imposible.</p> <p>Esto puede incluir auditorías, actualización de evaluaciones de riesgo y mediciones de la cultura de cumplimiento. No obstante, omite un punto esencial para realizar estas tareas: que el Proveedor debe contar con un plan de gobernanza de datos. Si bien el punto 9 de la Norma Técnica a que se refiere esta Guía dispone que la Organización debe conservar la información documentada, ello no obsta a que quede al arbitrio de la entidad fiscalizada determinar por qué cierto tipo de datos son relevantes o qué tipo de información se mantiene custodiada.</p> <p>Al tratarse de una labor de revisión por parte de terceros independientes, es necesario que los criterios sobre el manejo, disponibilidad y custodia de la información se erijan como elementos necesarios dentro de un plan de cumplimiento, pues los Proveedores tienen suficientes</p>		
--	--	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>incentivos para negar o, al menos, impedir la entrega de información.</p> <p>Asimismo, como los monitoreos, auditorias y sistemas internos de reporte implican acceder al sistema corporativo de un Proveedor lo que a su vez requiere un análisis de grandes bases de datos, la empresa deberá contar con protocolos públicos del manejo de información (tecnología utilizada para preservarlos, procesarlos y comunicarlos), política que no sólo debe hacer referencia a documentación física sino que también digital (por ejemplo, qué tipo de información se contiene en un solo tipo de formato, cómo se manejan los datos de las personas, entre otros).</p> <p>En la práctica, las investigaciones y auditorías son ineficientes e ineficaces si no es posible acceder a la documentación de la empresa. Esta documentación no sólo corresponde a información financiera sino que también operacional, estadística y que los trabajadores de la organización manipulan (i.e. respuestas ante reclamos de los consumidores, tratamiento de la información personal, relación con proveedores, comunicaciones externas, entre otros). Sin políticas de gobernanza de datos -en la práctica- toda esta información puede no estar disponible, y por tanto, afectar la eficacia de una auditoría.</p> <p>Más aun, los planes de cumplimiento en materia del consumidor presentan características especiales y propias de la interacción entre el cliente y la entidad que ofrece los productos o servicios. En última instancia, acceder a un reclamo por parte de un consumidor significa entregar información personal de éste o incluso eliminarla. En este</p>		
--	--	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>sentido, cada industria posee peculiaridades diferentes, por ejemplo, para el caso de una campaña de publicidad engañosa, los datos contenidos en un reclamo son diametralmente diferentes ante un caso de falla de algún medicamento o ante un crédito hipotecario. Si el Proveedor no posee un plan de gobernanza de datos esto no solo afecta la revisión de su cumplimiento normativo sino que su omisión además representa un riesgo operacional alto.</p> <p>Recomendación: La Circular debe considerar, como elemento de un programa de cumplimiento, un programa o plan de gobernanza de datos. Este plan debe incluir procedimientos técnicos de seguridad, integridad y calidad de los datos, documentación mínima relevante para un plan de cumplimiento, comunicación del uso de datos -tanto interno como externo-, tratamiento, uso y disponibilidad, entre otros.</p> <p><u>Solicita establecer estándares para realizar la mejora continua.</u> Se observa la necesidad de indicar la relación de la mejora continua con las revisiones y actualizaciones del plan de cumplimiento.</p> <p>No indica quién debe realizar la mejora continua, ni sus requisitos en materia de calificación, recursos, inhabilidades, incompatibilidades, si requiere algún tipo de jerarquía, autoridad y autonomía. Esto es especialmente crítico respecto de la calificación en materia de protección al consumidor, y sensible si se encarga la mejora continua a quien realizó el plan de cumplimiento o su actualización, dado el evidente conflicto de interés.</p> <p>Se observa la necesidad de indicar quien debe llevar a cabo</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	<p>La Circular, y la INN/ET1 en su caso, contiene estándares generales, flexibles, que permitan ser cumplidos por todo tipo de proveedores, de acuerdo al principio de proporcionalidad, en relación a su contexto y particularidades.</p> <p>Es relevante, por tanto, que en el proceso de diseño e implementación -y de</p>
--	--	---------------------------------------	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>la mejora continua del plan de cumplimiento y sus requisitos. No indica la forma como se materializa la mejora continua, especialmente en relación con los reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en éstos.</p> <p>Se observa la necesidad de indicar a forma como se materializa la mejora continua, y su relación con hechos externos que debieran activarla.</p> <p>La circular no indica quién debe realizar las revisiones y actualizaciones, ni sus requisitos en materia de calificación, recursos, inhabilidades, incompatibilidades, si requiere algún tipo de jerarquía, autoridad y autonomía. Esto es especialmente crítico respecto de la calificación en materia de protección al consumidor, y sensible si es encarga que revise y actualice los programas de cumplimiento quien lo realizó, dado el evidente conflicto de interés. Se observa la necesidad de indicar quien debe llevar a cabo la revisión y actualización del plan de cumplimiento y sus requisitos.</p> <p>No indica los estándares mínimos en materia de tiempo y número de revisiones, ni los hechos externos que deben gatillar necesariamente una revisión, como lo puede ser determinados atributos vinculados con el interés general de los consumidores o sus intereses colectivos o difusos en relación con reclamos recibidos por el proveedor directamente, a través del Sernac, en el marco de un</p>	Stefan Larenas Riobo (ODECU)	certificación y aprobación en su caso- se cuente con la información documentada que fundamente cada elemento del plan, con el objeto de que durante su evaluación se pueda acreditar la racionalidad de las decisiones y medidas que contiene el plan de manera de que éste sea un instrumento serio, creíble y efectivo. Así, aquellos proveedores con mayor grado de riesgo deberán contar con planes más rigurosos y exigentes.
--	--	---------------------------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de un juicio individual o de interés colectivo o difuso de los consumidores, y de las sentencias judiciales recaídos en éstos. Se observa la necesidad de indicar los estándares mínimos en materia de tiempo y número de revisiones, y hechos externos que debieran gatillar necesariamente una revisión.</p> <p><u>Mediciones:</u> Respecto del punto 3.8 "Mejora continua, pruebas periódicas y revisión", creemos que respecto de las mediciones, no debería exigirse informar si se mide la cultura de cumplimiento, ya que es algo subjetivo (cultura).</p> <p>El numeral 3.8 establece que en materia de "Mediciones", se deberá informar si se mide la cultura de cumplimiento, cómo y con qué frecuencia.</p> <p>Al respecto, cabe señalar que esta exigencia no se encuentra contemplada en la LPDC, por lo que sugerimos suprimirla. Lo anterior, es sin perjuicio de que voluntariamente los proveedores puedan realizar mediciones de cultura de cumplimiento.</p>	<p>Matias Infante (WOM)</p> <p>Asociación de Bancos</p>	<p>El SERNAC, alineado con planteamientos de la OCDE, entiende que la cultura organizacional de las empresas es una causa central de los riesgos a los consumidores.</p> <p>Dado que el objetivo de los planes de cumplimiento es permear la cultura organizacional de las empresas, medir esta última es relevante para determinar la efectividad de dicho plan.</p>
<b>Monitoreo y</b>	<u>Obligación de informar no considerada en la Ley:</u> De acuerdo	Asociación	El monitoreo y seguimiento



Servicio Nacional  
del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<p><b>seguimiento por parte del SERNAC</b></p>	<p>con el numeral 3.9, las entidades que opten por mantener un plan de cumplimiento deberán comunicar al Sernac los incumplimientos detectados, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, con detalle de las medidas de mitigación tomadas.</p> <p>Al respecto, cabe señalar que la obligación antes descrita no se encuentra contemplada en la LPDC, ya que el art. 54 P únicamente contempla la presentación de un plan de cumplimiento como parte de lo resuelto por el SERNAC al llegar a un acuerdo en el marco del procedimiento voluntario para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, correspondiéndole al SERNAC sólo la confirmación de los requisitos mínimos contenidos en el referido artículo -por ejemplo, existencia de oficial de cumplimiento.</p> <p>En este sentido, no corresponde la solicitud de información de potenciales incumplimientos, siendo propio de la función supervisora del regulador primario de los bancos (CMF). Lo anterior, es especialmente relevante, ya que el penúltimo párrafo de la sección 2 de la Circular, establece que el SERNAC “podría asumir su monitoreo y seguimiento (del plan de cumplimiento) y que una inconformidad en su implementación, “conllevaría un incumplimiento del acuerdo logrado.</p> <p>La Circular interpretativa de Sernac establece lo siguiente: “3.9. Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC Respecto del plan de cumplimiento del artículo 54 P, el proveedor deberá comunicar al Servicio Nacional del</p>	<p>de Bancos</p> <p>Claudio Ortíz Tello (Retail Financiero)</p>	<p>por parte del SERNAC aplica a los planes de cumplimiento del artículo 54 P.</p> <p>En este contexto, la obligación de informar tiene como fuente el consentimiento de las partes ya que el plan es fruto del acuerdo al que se llega con el proveedor durante el procedimiento voluntario colectivo.</p> <p>Lo que el SERNAC busca con esta medida es asegurar la correcta supervigilancia del plan.</p> <p>Las condiciones para informar de las revisiones y auditorías, tales como la oportunidad, el instrumento y los plazos; serán acordadas entre el proveedor y el SERNAC.</p> <p>El Servicio entiende que cada proveedor presenta</p>
--	---	---	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>Consumidor los resultados de las revisiones o auditorías al plan dentro de los plazos y condiciones acordadas. El proveedor también deberá comunicar al Servicio los incumplimientos detectados en cualquier tiempo, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, con detalle de las medidas de mitigación tomadas”.</p> <p>Se trata de una medida que no está en la Ley de Protección al Consumidor. En ninguna parte la ley establece el deber del proveedor de tener que comunicarle a Sernac los resultados de revisiones o auditorías al plan de cumplimiento, ni tampoco tener que avisarle dentro de cierto plazo de eventuales incumplimientos detectados en el tiempo.</p> <p>Por otra parte, no resulta apropiado imponer a un proveedor que deba comunicarle a Sernac los resultados de auditorías o bien la identificación de incumplimientos en casos de planes de cumplimiento en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo sin límite en el tiempo.</p> <p>Respecto de los planes de cumplimiento en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, la Circular indica que “el Servicio podrá solicitar información respecto del plan de cumplimiento en cualquier momento y realizar observaciones”. Se trata de un estándar que no está establecido en la ley, razón por la cual resulta apropiado que se revise esta redacción en la Circular interpretativa de Sernac.</p> <p>De acuerdo a lo expuesto en el numeral 3.9 de la Circular Interpretativa, relativo al monitoreo y seguimiento por parte del Sernac al plan de cumplimiento establecido en artículo 54</p>	Daisy Sepulveda	características propias por lo que la Circular establece estándares generales y flexibles capaces de adaptarse a cada situación particular.
--	---	--------------------	---





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>P de la Ley del Consumidor en el contexto de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), es que se exige que las empresas deban en cualquier tiempo y dentro de un plazo de 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia de un incumplimiento a dicho plan, informar al Sernac de su ocurrencia detallando las medidas de mitigación efectuadas por la empresa.</p> <p>Sobre este punto, es necesario señalar que no corresponde a una obligación legal, dado que no se encuentra considerado en la normativa de la Ley del Consumidor. En el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo se establece en el artículo 54 P de la LPDC, en caso que se haya llegado a un acuerdo con el Sernac, la presentación de un plan de cumplimiento por parte del proveedor correspondiéndole a este último efectuar una revisión de los contenidos mínimos estipulados en dicho artículo (como pueden ser la designación del oficial de cumplimiento, identificación de medidas correctivas, plazos para su implementación, entre otros), pero la norma no establece un deber de informar a Sernac ante incumplimientos, como tampoco de permitir una revisión posterior y menos que pueda ser efectuada en cualquier tiempo.</p> <p>Si se faculta a Sernac para que pueda efectuar una revisión permanente, en cualquier tiempo y ante cualquier incumplimiento del Plan de Cumplimiento, desincentivará el uso de esta herramienta dentro de un PVC, en razón que no toda inobservancia al acuerdo implica necesariamente una comunicación con Sernac, dado que pueda ser solucionada mediante otras vías, y que por lo demás, una obligación sin</p>	(Aguas Chañar)	
--	--	-------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>expresión de tiempo implica una potestad desmedida para el agente fiscalizador.</p> <p>En este sentido, no corresponde la solicitud de información de potenciales incumplimientos al Sernac, siendo más bien propio de la función supervisora del regulador sectorial, ya que este quien tiene las potestades para monitorear en forma periódica y permanente a un proveedor regulado sectorialmente.</p> <p>La Circular indica que “el proveedor deberá comunicar al Servicio Nacional del Consumidor los resultados de las revisiones o auditorías al plan dentro de los plazos y condiciones acordadas”. Los comentarios a esta parte de la Circular son:</p> <p>(a) Se trata de una medida que no está en la Ley de Protección al Consumidor. En ninguna parte la ley establece el deber del proveedor de tener que comunicarle a Sernac los resultados de revisiones o auditorías al plan de cumplimiento, ni tampoco tener que avisarle dentro de cierto plazo de eventuales incumplimientos detectados en el tiempo. Lo único que puede llegar a considerarse en este contexto es si una empresa, en forma completamente voluntaria, desea adoptar como política interna comunicarle a Sernac estos eventos. Pero no puede ser un estándar obligatorio a considerar por Sernac, por cuanto no está facultado legalmente para exigir esto. Esta referencia por lo tanto en la Circular interpretativa es una invasión de facultades legales por parte de este Servicio.</p> <p>(b) No resulta apropiado imponer a un proveedor que deba</p>	Jaime Lorenzini	
--	--	--------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>comunicarle a Sernac los resultados de auditorías o bien la identificación de incumplimientos en casos de planes de cumplimiento en el marco de un PVC sin límite en el tiempo. En el evento en que una norma jurídica vinculante contuviera una regla específica que abordare esta actividad de Sernac, razonablemente una ventana temporal de ciertos meses debiese ser suficiente. El resto de los mecanismos de protección y de actuación del Sernac debiesen otorgar un suficiente resguardo para procurar que no se repitan las prácticas o conductas que llevaron al inicio de un PVC.</p> <p>(c) Respecto de los planes de cumplimiento en el marco de un PVC, la Circular indica que “el Servicio podrá solicitar información respecto del plan de cumplimiento en cualquier momento y realizar observaciones”. Se trata de un estándar que no está establecido en la ley, razón por la cual no puede reconocerse válida esta actividad por parte de Sernac, en virtud del principio de legalidad de toda actividad del Estado, art. 6 y 7 de la Constitución.</p> <p>Incluso la sola referencia que Sernac si bien no está facultado para exigir sino que simplemente “podrá” solicitar esta información, es incompatible con la lógica voluntaria de un Programa de Cumplimiento en el marco de un PVC; ya que no resulta descartable que Sernac, en virtud de otras facultades legales básicamente del artículo 58 de la LPC, formule requerimientos de información al respectivo proveedor sobre el plan de cumplimiento.</p> <p>La Circular indica que “el proveedor deberá comunicar al Servicio Nacional del Consumidor los resultados de las</p>	Luis Aninat	
--	--	-------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>revisiones o auditorías al plan dentro de los plazos y condiciones acordadas”. Dicha obligación no se encuentra en la LPC y parece una carga desproporcionada para los proveedores. Recomendación: Retrotraer esta interpretación pues la exigencia no se encuentra en la LPC y es desproporcionada.</p> <p>La Circular indica que “El proveedor también deberá comunicar al Servicio los incumplimientos detectados en cualquier tiempo, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, con detalle de las medidas de mitigación tomadas”.</p> <p>Resulta una atribución excesiva, ajena al marco de la ley, el hecho de que SERNAC pretenda hacer un seguimiento constante al plan de cumplimiento, afectando la marcha regular de la empresa para reaccionar de forma independiente y autónoma a sus propios riesgos. Esta circunstancia se debe poner en conocimiento del Servicio únicamente en el marco de un procedimiento voluntario colectivo o ante una acción infraccional.</p> <p>En caso de mantenerse esta obligación, estimamos que dicha medida debe estar limitada en el tiempo con el fin de garantizar seguridad y estabilidad jurídica a las empresas en el desempeño de su plan de cumplimiento. No puede estar sujeto ad infinitum a la fiscalización constante de la autoridad.</p> <p>a. Indica que los proveedores deben comunicar al Sernac “los resultados de las revisiones o auditorías al plan dentro de los plazos y condiciones acordadas” sin indicar la</p>	<p>(Estudio Aninat Schwencke &amp; Cía)</p> <p>Eduardo Reveco Soto</p> <p>Stefan</p>	
--	--	--	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>oportunidad, instrumento, ni criterios ni estándares mínimos con que se acordarán.</p> <p>Se observa la necesidad de indicar la oportunidad, instrumento, criterios y estándares mínimos con que se acordarán o determinarán los plazos y condiciones con que se enviarán al Sernac los resultados de las revisiones o auditorías realizadas.</p> <p>b. Indica que sobre los incumplimientos detectados deben informarse las medidas de mitigación, sin explicitar si se aplica a los planes de cumplimiento del artículo 24 y 54 P de la LPDC, si se aplican sanciones frente a la falta de información, ni la necesidad de medidas correctivas frente a consumidores afectados. Esto es especialmente crítico respecto de incumplimientos que puedan afectar el interés general de los consumidores, o sus interés colectivos y difusos, en relación al derecho que tiene todo consumidor a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales.</p> <p>Se observa la necesidad de explicitar la aplicación general de la norma, sanciones aplicables frente al no envío de la información, y la necesidad de medidas correctivas frente a consumidores afectados y sus requisitos.</p> <p>c. Indica que el Sernac podrá solicitar información, sin indicar si se aplica a los planes de cumplimiento del artículo 24 y 54 P de la LPDC, ni las consecuencias jurídicas aplicables a la no entrega de información.</p> <p>Se observa la necesidad de explicitar la aplicación general de la norma, sanciones aplicables frente al no envío de la información solicitada.</p>	Larenas Riobo (ODECU)	
--	--	-----------------------------	--



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>d. Sobre los incumplimientos detectados deben informarse las medidas de mitigación, sin explicitar la necesidad de medidas correctivas frente a consumidores afectados. Esto es especialmente crítico respecto de incumplimientos que puedan afectar el interés general de los consumidores, o sus intereses colectivos y difusos, en relación al derecho que tiene todo consumidor a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales. Se observa la necesidad de explicitar la necesidad de medidas correctivas frente a consumidores afectados y sus requisitos.</p> <p>La obligación de comunicar dentro de 5 días incumplimientos detectados está fuera de lugar. No existe obligación legal para ello, una circular no debería crearla. Asimismo, la autodenuncia es una atenuante diferente al Plan de Cumplimiento por lo que no debería contemplarse al interior de ellos.</p> <p><u>Brevidad del plazo:</u> La Circular indica que, en el caso del Plan, el proveedor deberá comunicar al Sernac los incumplimientos detectados "en cualquier tiempo, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia", detallando las medidas de mitigación adoptadas. Sugerimos eliminar esta exigencia por las siguientes razones (i) el plazo es demasiado breve si se espera que se informen las medidas de mitigación adoptadas; en definitiva, se hace prácticamente inviable el cumplimiento de los requisitos que establece; (ii) supone que el Sernac establezca obligaciones que exceden los términos de la Ley del Consumidor (que no contempla esta obligación), lo que</p>	<p>Piero Rojas Douglas</p> <p>Estudio Ferrada Nehme</p>	<p><u>Sugerencia aceptada</u>, en tanto se amplía el plazo para informar incumplimientos.</p> <p>El deber de informar se mantiene durante la vigencia del plan. (para complementar, ver opinión</p>
--	---	---	---



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	<p>en definitiva (iii) afecta la certeza que debe brindar el PVC. Como alternativa a lo anterior, y en caso de que se opte por mantener esta exigencia, sugerimos que la Circular especifique claramente cuándo cesaría esta obligación, tomando como referencia la fecha de la resolución que apruebe los términos del acuerdo del PVC.</p> <p><u>Solicita aclarar desde cuándo se cuenta el plazo para informar:</u> no queda claro que el plazo de 5 días hábiles para comunicar el incumplimiento, debe ser contado desde que es detectado el incumplimiento y no desde la ocurrencia, ya que puede que el oficial o quien deba informar, no tome conocimiento de la infracción en la misma fecha de su ocurrencia. La redacción actual puede inducir a un error sobre dicho punto.</p>	Matías Infante (WOM)	<p>sobre plazos)</p> <p><u>Sugerencia aceptada,</u> en tanto se establece en la Circular que el plazo se cuenta desde que el incumplimiento es detectado por el proveedor.</p>
--	---	----------------------	--