**Guía Informativa para el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo a solicitud de las empresas o por denuncia fundada de una asociación de consumidores.**

**Introducción.**

La Ley del Consumidor regula las relaciones entre empresas y consumidores, establece las infracciones y señala los procedimientos aplicables para el cumplimiento de esta norma.

El SERNAC es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objetivo general es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor y demás normas relacionadas.

Además, la institución tiene como objetivo difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación.

Uno de los mecanismos de protección que ha utilizado el SERNAC son las Mediaciones Colectivas, herramienta extrajudicial que busca resolver un problema de consumo colectivo o masivo. Se trata de un procedimiento voluntario para las empresas y es en beneficio de todos los afectados.

Con el objetivo de fortalecer las atribuciones del SERNAC y la protección de los derechos de los consumidores, el 13 de septiembre de se publicó la Ley N° 21.081 que trajo consigo una serie de modificaciones a la Ley del Consumidor.

En el mensaje al proyecto de ley se señaló, a propósito de las mediaciones colectivas, que *“en el ámbito del interés colectivo o difuso de los consumidores, se preserva y perfecciona la facultad del SERNAC de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger dichos intereses. El proyecto regula su procedencia, plazo de duración; publicidad, a fin de que los Consumidores afectados o las Asociaciones de Consumidores, puedan efectuar observaciones y sugerir ajustes en las soluciones propuestas y; sus efectos, en el caso en que se arribe a un acuerdo que solucione el conflicto”.[[1]](#footnote-1)*

Así las cosas, la Ley N° 21.081 introdujo un nuevo Párrafo 4° al Título IV de la Ley N° 19.496, estableciendo el **“Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”**, conocido también como “Procedimiento Voluntario Colectivo” o simplemente “PVC”, cuya regulación se encuentra consagrada en los artículos 54 H a 54 S.[[2]](#footnote-2)

En cumplimiento legal de velar por el respeto a la nueva Ley del Consumidor el SERNAC ha preparado la presente Guía Informativa, **para el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo, de protección del interés colectivo o difuso ante SERNAC, a solicitud de una empresa o por una denuncia fundada de una asociación de consumidores.**

**El objetivo de esta guía** es, entregar información y explicitar los lineamientos de trabajo interno que utilizará el SERNAC, para dar aplicación a las normas establecidas en este nuevo procedimiento administrativo.

1. **Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso.**
2. **Concepto.**

El Procedimiento Voluntario Colectivo es de orden administrativo especial, sin finalidades sancionatorias, iniciado por resolución del SERNAC, cuyo objetivo es buscar una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Dicha resolución es dictada de oficio o a solicitud espontánea de una empresa o una asociación de consumidores.

1. El procedimiento, a través de una mesa de trabajo entre la empresa y el Servicio, pretende que las partes encuentren una solución expedita, completa, transparente y satisfactoria ante casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.
2. **Regulación.**

El Procedimiento Voluntario Colectivo, está regulado en los nuevos artículos 54 H a 54 S, del Párrafo 4°, del Título IV de la Ley N° 19.496. Adicionalmente, el artículo 54 S establece que un Reglamento dictado por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de este Procedimiento.

En consecuencia, el Legislador ha dispuesto reglas y etapas claras para su tramitación, consagrándose normas sobre la finalidad del procedimiento; sus principios básicos; la forma de inicio; la incompatibilidad con la interposición de acciones judiciales colectivas, respecto de los mismos hechos; suspensión de los plazos de prescripción de las acciones y denuncias; plazo máximo de duración; causales de término; requerimiento de información a la empresa; declaración de reserva de ciertos antecedentes; entre otras materias.

1. **Características.**
2. **Es un procedimiento administrativo especial, sin fines sancionatorios:**

Consiste en un conjunto de actos administrativos dictados por el SERNAC y considerando las normas de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo que establezca el Reglamento que deberá dictar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, siendo aplicable supletoriamente la Ley N°19.880 sobre procedimientos administrativos de los órganos de la administración del estado.

1. **Es un procedimiento voluntario:**

La empresa no está obligada a someterse a este procedimiento, inclusive, una vez iniciado, puede expresar su voluntad de no continuar en el mismo.

1. **Inicio:**

Se inicia mediante resolución del SERNAC y en tres circunstancias: De oficio o iniciativa del Servicio, por solicitud espontánea de una empresa o por denuncia fundada de una asociación de consumidores.

1. **Es de carácter público:**

La **aceptación** de la empresa para participar del Procedimiento Voluntario Colectivo, el **estado** de avance y la **solución ofrecida,** serán etapas públicas que se informarán y publicarán en la página Web del SERNAC.

1. **Finalidad:**

Su objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

1. **Principios rectores:**

Los principios básicos que lo inspiran son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

1. **Incompatibilidades:**

El Servicio, no podrá iniciar un procedimiento voluntario, una vez que se hayan ejercido acciones judiciales colectivas, respecto de los mismos hechos, y mientras éstas se encuentren pendientes.

Una vez iniciado el procedimiento, ni el SERNAC ni quienes se encuentren legitimados para ello, podrán ejercer acciones judiciales para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, por los mismos hechos y mientras dicho procedimiento se encuentre en tramitación.

1. **Efectos sobre cómputo de la prescripción:**

Durante el tiempo que dure el PVC, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la Ley N° 19.496.

1. **Consecuencias del carácter de voluntario de este procedimiento, para el Proveedor.**

Esto significa que las empresas pueden:

1. Con toda libertad, presentar o no, una solicitud ante el SERNAC, para el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo.
2. Decidir sobre su participación. La empresa deberá manifestar por escrito al SERNAC su voluntad de participar en el procedimiento, dentro del plazo de 5 ó 10 días hábiles, según el caso, sin que exista multa o sanción, asociada a su negativa o falta de respuesta.
3. Expresar su voluntad de no continuar en el procedimiento. Una vez que la empresa ha aceptado participar en el PVC, comenzarán las reuniones e intercambios de información entre sus representantes y los funcionarios del Servicio. Durante la tramitación del procedimiento, en cualquier momento, la empresa puede manifestar su intención de no continuar o de retirarse de las mesas de trabajo.
4. Revisar su propuesta de solución. Si bien el SERNAC, las asociaciones de consumidores que participen en el procedimiento y los consumidores potencialmente afectados, pueden realizar observaciones o sugerencias a ella, la empresa es libre de aceptarlas o rechazarlas. El procedimiento, no contempla la posibilidad de que el Servicio imponga una solución, sin la aceptación de la empresa.
5. Verificar la entrega de información al Servicio. Si bien, durante el PVC, el SERNAC puede pedir información o antecedentes necesarios, la empresa puede negarse a la entrega de dicha información o antecedentes, sin que ello genere una sanción.

**Solicitud de las empresas para someterse a un Procedimiento Voluntario Colectivo.**

Si bien, la nueva Ley del Consumidor incluye un aumento en los montos de las multas, también las empresas pueden colaborar en el respeto de los derechos de los consumidores a través de las siguientes instancias: la autodenuncia y la solicitud de la empresa para someterse a un Procedimiento Voluntario Colectivo.

1. **La autodenuncia como circunstancia atenuante de la responsabilidad infraccional.**

La **autodenuncia** ante el SERNAC, constituirá una **circunstancia atenuante** para la determinación del monto de la multa aplicable a la empresa por responsabilidad. Esto significa que, ante una denuncia o demanda en contra de la empresa, el tribunal estará obligado a considerar la autodenuncia para una eventual rebaja de la multa.

Adicionalmente, la ley considera como circunstancia atenuante para la determinación de una multa, la **colaboración sustancial que haya prestado la empresa con el SERNAC.** Por tanto, una empresa que coopere activamente y con buena actitud frente al problema de consumo que ha causado, será

Finalmente, el legislador ha estimado que la empresa colabora sustancialmente, cuando éste cuente con un plan de **cumplimiento** específico, respecto de la materia a que se refiere la infracción, cumpliendo dos requisitos copulativos: (i) que haya sido aprobado previamente por el SERNAC; y (ii) que se acredite su efectiva implementación y seguimiento ante el tribunal.

1. **Solicitud de la empresa para participar de un Procedimiento Voluntario Colectivo.**

Como se sostuvo anteriormente, la Ley N° 21.081 incorporó normas a la LPDC que regulan expresamente los Procedimientos Voluntarios Colectivos en sus artículos 54 H y siguientes.

En efecto, el inciso segundo del artículo 54 H, señala que el procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud de la empresa, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, la cual será notificada a la empresa involucrado.

Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

En el acto que dé inicio a este procedimiento, el SERNAC informará a la empresa y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del **carácter voluntario del procedimiento**, los hechos que le dan origen y su finalidad.

Similar al caso de la autodenuncia, aunque con una finalidad distinta, la solicitud de la empresa, debe proporcionar antecedentes precisos, veraces y comprobables para iniciar un PVC.

Ello permitirá darle curso a la petición y desarrollar una mesa de negociaciones, más expedita y ágil para obtener una solución que beneficie a los consumidores eventualmente afectados.

En consecuencia, la solicitud de Procedimiento Voluntario de la empresa, deberá contener, a lo menos:

1. La individualización de la empresa, indicando nombre o razón social, RUT, nombres y apellidos del representante legal en Chile, su RUT y su domicilio.
2. La individualización del o los apoderados, que actuarán en representación de la empresa durante la tramitación del procedimiento, pudiendo adjuntar el documento en donde conste su personería y, expresamente, la facultad de transigir. Este documento también podrá ser presentado en la primera audiencia que se celebre con el Servicio y la asociación de consumidores respectiva, según el caso.
3. La versión de los hechos y los antecedentes precisos, veraces y comprobables que fundamenten **la posible afectación** del interés colectivo o difuso de los consumidores
4. La nómina de normas de protección al consumidor potencialmente infringidas.
5. La nómina de los consumidores potencialmente afectados.

Dada la naturaleza del procedimiento voluntario colectivo, la solución propuesta por la empresa en su solicitud o, la contenida en la resolución que apruebe el acuerdo, **no implicará un reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción**, no existiendo, por tanto, la aplicación de multas a beneficio fiscal, a diferencia de lo que sí ocurre en un juicio de interés general, colectivo o difuso, en donde la autodenuncia constituye una circunstancia atenuante de la responsabilidad infraccional de la empresa, según lo expuesto en el acápite anterior.

1. **Denuncia fundada de una asociación de consumidores.**

Al tenor de la nueva normativa, el PVC puede iniciarse por resolución del Servicio, a solicitud de la empresa, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores.

Esto implica que las asociaciones de consumidores tienen la facultad de concurrir ante el SERNAC, con el objeto de comunicar la existencia de conductas que, eventualmente, puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, sometiendo su tramitación a un procedimiento voluntario colectivo y, de esa forma, obtener una solución expedita, completa y transparente, conforme a los principios establecidos en la ley 19.496.

Una denuncia de una asociación de consumidores tendrá el carácter de fundada cuando cumpla, al menos, con los siguientes requisitos:

1. Individualización de la Asociación de Consumidores, con certificado de vigencia, directorio vigente emitido por la unidad de asociaciones gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto con la documentación respectiva que acredite la representación invocada y la autorización de su directorio.
2. Individualización de la empresa, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda; y, domicilio;
3. Los antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados, en caso que corresponda;
4. Antecedentes de hecho que describan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Además, la descripción del daño causado, el cual será objeto de análisis de acuerdo a su mérito por parte del SERNAC; y
5. La identificación de las normas que han sido potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho relacionados.

Las asociaciones de consumidores podrán también aportar información, si la tuviesen, acerca de juicios pendientes sobre la misma materia que afecten a la empresa, como también reclamos, resultados de mediaciones individuales, resoluciones sancionatorias, sentencias judiciales, entre otros antecedentes relevantes para fundamentar su denuncia.

En caso de que la denuncia no cumpla con los requisitos antes descritos, el SERNAC dictará una resolución otorgando un plazo de tres días hábiles, para que la asociación de consumidores que presentó la denuncia, pueda subsanar los defectos. En caso de no hacerlo, se tendrá por no presentada.

Sin perjuicio de lo anterior, los antecedentes proporcionados en la denuncia, podrán ser utilizados por el Servicio para el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N°19.496.

1. **Tramitación de solicitudes de empresas y denuncias fundadas de las asociaciones de consumidores, para el inicio de un PVC.**
2. **Canales de ingreso.**

Los mecanismos para que los empresas y asociaciones de consumidores presenten sus solicitudes serán los siguientes:

Vía electrónica : correo electrónico solicitudpvc[@sernac.cl](mailto:autodenuncia@sernac.cl) o [denuncia.adc@sernac.cl](mailto:denuncia.adc@sernac.cl) según sea el caso. O mediante el [**sitio web del Servicio.**](https://www.sernac.cl/)

Vía presencial : presentación en formato papel y en sobre cerrado, dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, en caso que la empresa o asociación de consumidores no cuente con los medios tecnológicos necesarios.

Como establece la ley, durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estime pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la **solución ofrecida por la empresa**, dentro de los cinco días posteriores a su publicación, en el sitio web del Servicio.

Estas observaciones y sugerencias podrán formularse:

Vía electrónica : En cada uno de los casos de procedimientos voluntarios colectivos, se habilitará un enlace o link para ingresar observaciones o sugerencias, en los tiempos y oportunidades establecidos en la ley.

Vía presencial : Presentación en formato papel y, en sobre cerrado, dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, en caso que las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados, deseen formular observaciones o sugerencias.

**Gestión de las presentaciones.**

Una vez que la empresa o la asociación de consumidores, hayan ingresado su petición ante el SERNAC, la Subdirección de PVC analizará, sus requisitos, fundamentos y la suficiencia de los antecedentes presentados.

En caso que se acepte la solicitud, el procedimiento se iniciará por resolución dictada por el Servicio, la que será notificada a la empresa involucrado y a la asociación de consumidores, en su caso. Esta resolución indicará, además, los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y normas potencialmente infringidas.

1. **Publicidad y sistema de tramitación electrónica.**

Uno de los principios básicos del PVC es la publicidad, por lo que todos los actos y resoluciones emanados del SERNAC serán públicos, así como sus fundamentos, documentos y procedimientos.

Los antecedentes de carácter reservado no serán públicos, ello conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496, y en lo referido al acceso a la información pública según la Ley N° 20.285, y en las demás disposiciones legales que correspondan.

Los expedientes estarán en soporte papel, o bien, de manera electrónica, en cuyo caso constará en un expediente digital, en todo caso, en el expediente respectivo se agregarán todos los documentos que lo conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos excepcionales, cuando las circunstancias así lo requieran o se trate de una empresa o asociación de consumidores que carece de los medios tecnológicos necesarios, las presentaciones podrán hacerse materialmente y en soporte papel.

1. **Deberes de reserva y confidencialidad en el uso de los datos.**

La empresa podría solicitar la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo, El artículo 54 O de la ley N° 19.496 señala.

Lo anterior, implicará que los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a ellos, sino a través de los documentos que contengan, el análisis general, que de ellos haga el Servicio.

Durante la tramitación de la solicitud a que hace referencia el párrafo anterior, el SERNAC, **mantendrá estricta reserva de los antecedentes respecto de los cuales recae la petición de la empresa, ante los demás intervinientes y terceros ajenos al procedimiento.**

El Coordinador o el Subdirector de Procedimientos Voluntarios Colectivos, según corresponda, dictará una resolución fundada, en que se pronunciará sobre la solicitud de reserva de información realizada por la empresa, la que será notificada las partes involucradas.

Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición de la empresa, se entenderán reservados ante los demás intervinientes y terceros ajenos al procedimiento.

Los funcionarios del Servicio encargados de la tramitación del PVC, deberán guardar estricta reserva de aquellos antecedentes, y su contravención, quedará sujeta a las responsabilidades administrativas y penales, que correspondan.

1. **Ventajas comparativas entre un PVC y un juicio de protección del interés colectivo o difuso (JC)**

Existen múltiples ventajas vinculadas al inicio de un procedimiento voluntario colectivo por sobre un juicio colectivo, entre las cuales se destacan las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Criterio** | **PVC** | **JC** |
| **Aplicación de multa a la empresa por cada consumidor afectado.** | No existe. | Es solicitada por el SERNAC, quedando a criterio del juez su aplicación. |
| **Aplicación de multa a la empresa por cada infracción.** | No existe. | Es solicitada por el SERNAC, quedando a criterio del juez su aplicación. |
| **Costo de tramitación.** | Gratuito para la empresa. | Si bien la actuación ante tribunales es gratuita, se debe contratar defensa letrada, pagar notificaciones, publicaciones, entre otros costos procesales. |
| **Posibilidad de la empresa de negarse a entregar información.** | La empresa puede negarse a entregar información, lo que implicará el término del procedimiento, no generándose sanción alguna en su contra. | Si existe un rechazo injustificado de la empresa, se arriesga a que se tenga por cierto lo alegado por la parte demandante sobre los antecedentes no entregados. |
| **Imposibilidad del Servicio de usar instrumentos requeridos y entregados por la empresa durante el procedimiento.** | En caso de haber concluido el procedimiento, por falta de acuerdo o por la facultad del Servicio de no perseverar, éste no podrá presentarlos en un juicio colectivo posterior. | No existe. |
| **Posibilidad de incremento de la indemnización, en caso de concurrir agravantes.** | No existe. | Sí, con un recargo de hasta el 25%. |
| **Exposición pública de fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya divulgación afecte el desenvolvimiento competitivo de la empresa.** | En caso de solicitud fundada de la empresa, el SERNAC debe guardar reserva o secreto de la información, incluso existiendo responsabilidad del funcionario que la divulgue. | No existe secreto en la información, todas las pruebas forman parte del expediente público, accesible por internet con el rol y Tribunal de la causa. |
| **Tiempo de tramitación.** | La ley contempla una duración acotada a sólo 3 meses, eventualmente prorrogables, por 3 meses adicionales. | Indefinido y variable, generalmente mucho mayor a 6 meses. |
| **Posibilidad de devolución de documentos entregados.** | Proveedor, siempre tiene la facultad de solicitar al Servicio, la devolución de todos los documentos entregados durante el PVC. | Proveedor no tiene la facultad de exigir al Tribunal la devolución de todos los documentos entregados. |
| **Necesidad de contar con representación de abogados.** | No, sólo se requiere apoderado con facultades para transigir. | Sí. |
| **Posibilidad de la empresa para terminar el procedimiento.** | La empresa, siempre tiene la facultad de terminar su participación, unilateralmente. | Por regla general, la empresa sólo puede terminar su intervención en el proceso judicial, tras haber concluido éste, por sentencia definitiva o equivalente jurisdiccional (conciliación, transacción o avenimiento). |
| **Reconocimiento de responsabilidad.** | La participación de la empresa en el PVC, o la presentación de una propuesta de solución, no implican un reconocimiento de responsabilidad. | Si la demanda es acogida, ~~La~~ la responsabilidad de la empresa será necesariamente declarada por el juez, a pesar de la oposición de la empresa. En caso de autodenuncia y colaboración sustancial de la empresa, estas serán consideradas atenuantes; pero no lo eximen de responsabilidad. |
| **Posibilidad de procesos simultáneos.** | El PVC inhibe el inicio de otro PVC o, de un Juicio Colectivo por los mismos hechos, mientras dure el procedimiento voluntario. | El comienzo de un Juicio Colectivo, no inhibe que se presenten otros Juicios Colectivos por los mismos hechos. Si ello ocurriere, deberán acumularse los juicios en un solo expediente, generándose pluralidad de demandantes en contra de una misma empresa. |
| **Aceptación de la empresa, de los términos de la solución para los consumidores.** | Si la empresa, está en desacuerdo con los estándares exigidos por el SERNAC, puede desistirse de continuar participando en el procedimiento, sin que ello genere consecuencia alguna en su contra. | Una vez firme o ejecutoriada, la sentencia definitiva condenatoria, la forma y monto de la solución determinada por el Tribunal, debe ser cumplida por la empresa sin posibilidad de oponerse. |

1. Historia de la Ley 21.081, p. 5, disponible en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl). [↑](#footnote-ref-1)
2. El artículo 54 S establece que “un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo”. [↑](#footnote-ref-2)