

## Sernac: de león a leviatán

**Daniel Montalva**

Abogado  
Programa  
Legislativo LyD



ESTA SEMANA ingresó al Congreso el proyecto que propone diversas modificaciones a la Ley de Protección del Consumidor, siendo de gran relevancia aquellas de carácter orgánico que buscan fortalecer al Sernac. Si bien se valoran los perfeccionamientos al servicio, las excesivas facultades que se le otor-

gan hacen temer que se esté creando una criatura por sobre el resto de los entes fiscalizadores e institucionalidad existente, sin control ni contrapeso.

El establecimiento de requisitos para el nombramiento y remoción del director del Sernac –siguiendo el modelo de la Fiscalía Nacional Económica– es sin duda una de las propuestas más acertadas, ya que permitiría avanzar en hacer del servicio una agencia independiente, que evite sucumbir a las presiones políticas del gobierno de turno. Eso sí, faltaría avanzar en materia de inhabilidades una vez cesado en su cargo, para que no sea utilizado como plataforma política.

Hay otros elementos que, en cambio, generan gran preocupación, como es la evidente falta de diálogo regulatorio. El Sernac debe “conversar” con quienes fiscalizan los mercados regulados, como por ejemplo, la SBIF, la SVS o la SEC. Igualmente, sería deseable potenciar el diálogo con la FNE, ya que son dos caras

de la misma moneda; mientras uno analiza la oferta –competencia– basado en el conocimiento técnico y particular de cada mercado, el otro conoce bien la demanda –consumo– gracias al contacto directo con el comercio y los consumidores.

Sería muy dañino que el Sernac dictara normas que afecten a mercados regulados y la competencia, incluso contra la opinión de los entes expertos. Aun más, de no existir una integración regulatoria, no sólo podría caerse en una fuerte incertidumbre jurídica, tanto para proveedores y consumidores en el caso de normas administrativas contradictorias, sino que, además, podrían verse afectados principios igual de importantes que la protección de los consumidores, como son la asignación eficiente de recursos, la estabilidad del sistema financiero y la libre competencia, que exceden a los objetivos y conocimientos del Sernac.

Otra propuesta que genera dudas es la nueva facultad sancionatoria. Ya resulta excesivo entregarle dicha facultad al Sernac, pero el proyecto va incluso más allá, al permitirle condenar a un proveedor a indemnizar perjuicios cuando éstos se refieran a pagos en exceso y cobros contrarios a la ley, con reajustes e intereses. No sólo se trata de una distinción antojadiza de tipo de perjuicios, sino que, además, le otorga facultades que exceden a las de otros entes fiscalizadores. Lo anterior, sumado a sus actuales facultades, transforma al Sernac en una agencia con atribuciones muy superiores a los actuales organismos en nuestro ordenamiento.

Se nos presenta así un engendro, mezcla entre superintendencia, tribunal y defensor que dicta normas. A partir de esas normas fiscaliza, sanciona, ordena indemnizaciones de perjuicios y representa a los consumidores ante los tribunales de justicia. De león a leviatán.

