

El Servicio es encabezado por una subrogancia:

Sernac llega al final del Gobierno con reformas inconclusas y una crisis de conducción

Pese a haber ganado facultades con la Ley Pro Consumidor, las evaluaciones de un exdirector de la entidad y de organizaciones proconsumidor señalan que el organismo se debilitó en la práctica.

MARÍA PAZ NAUDON

Cuando Gabriel Boric llegó a La Moneda, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) figuraba entre sus prioridades programáticas. Uno de los objetivos planteados apuntaba a transformar el servicio, en un plazo de dos años, en la Agencia Nacional del Consumidor, lo que no prosperó. La gestión estuvo marcada por enredos regulatorios, cuestionamientos sobre el uso de sus facultades y una conducción que terminó envuelta en una crisis interna.

Lucas del Villar, exdirector del Sernac (2° gobierno de Sebastián Piñera), señala que el desafío no radica en dotar con más atribuciones al organismo, sino en “reconstruir estabilidad técnica, reinstalar criterios objetivos de priorización, fortalecer capacidades especializadas y asegurar una aplicación coherente y sostenida de las herramientas legales existentes”.

No obstante, Benjamín Ferrada, socio de la firma de abogados Guerrero Olivos, considera que durante los últimos cuatro años, el Servicio “concentró sus esfuerzos en la actividad fiscalizadora”. Además, señala que se vio una “agenda pública bastante robusta en materia de interpretación administrativa de la normativa de protección a los consumidores en determinadas industrias clave”.

Proyecto detenido

Durante el segundo año del gobierno de Gabriel Boric, el Ejecutivo ingresó el proyecto “Sernac Te Protege”, orientado a fortalecer facultades sancionatorias y permitir procedimientos administrativos frente a incumplimientos individuales.

La iniciativa fue aprobada al año siguiente por la comisión de Economía de la Cámara de Di-



Andrés Herrera, director nacional del Sernac, suspendido desde el 19 de diciembre de 2025.

putados. Sin embargo, no avanzó desde ahí y hasta hoy sigue detenido. Para Del Villar el proyecto presentaba varias deficiencias, “porque intenta hacer creer que los casos individuales podrían resolverse mediante procedimientos administrativos sancionatorios, algo que en la práctica no es efectivo”, sostiene.

Desde la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus) señalan que siempre estuvieron en desacuerdo con el proyecto porque, para ellos, “restringe los derechos esenciales de los consumidores al escuchar los reclamos de la industria por sobre los de ellos”, menciona Hernán Calderón, director de la Conadecus.

A juicio del exdirector Del Villar, lo más preocupante es que durante este período “también se paralizó la agenda reglamentaria que ya estaba en curso”.

Zona gris

La agenda antifraude impulsada por el Sernac abrió un debate sobre los límites de las fa-

culdades del organismo para intervenir en la aplicación de la Ley de Fraudes en materias relacionadas con los medios de pago.

Para Jaime Lorenzini, abogado experto en derecho del consumidor, la propia legislación establece que la Ley de Protección al Consumidor no se aplica en materias reguladas por leyes especiales —como es el caso de la Ley de Fraudes—, “por lo que el Sernac no debería intervenir en conflictos entre instituciones financieras y consumidores”.

Mientras que Stefan Larenas, director de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu), argumenta que la ley no dice expresamente que, en caso de clonación de una tarjeta, uno deba acudir al Sernac, pero sí establece que, cuando hay un problema con un banco o un *retail*, la carga de la prueba recae en el emisor y no en el consumidor”.

La crisis que cambió el foco

Ad portas del término del gobierno, el Servicio Nacional del Consumidor continúa sin una jefatura titular. Su director nacional, Andrés Herrera, no ha retomado sus funciones desde el 21 de octubre, fecha en que inició una licencia médica por un mes. En su ausencia fue subrogado por Carolina González. Herrera fue notificado de una suspensión preventiva, en el marco de una denuncia por maltrato laboral en su contra bajo la denominada Ley Karin el 18 de diciembre, un día antes de la fecha en que se esperaba su retorno, después de concluido su permiso médico.

El biministro de Economía y Minería entrante, Daniel Mas, tiene dos opciones para designar el cargo de director del Sernac. Podrá optar por la vía del concurso de Alta Dirección Pública o una forma más directa, haciendo uso de una bala de plata. Según fuentes del futuro ministerio, aún no hay información al respecto.

PARÁLISIS
La agenda
reglamentaria que ya
estaba en curso está
congelada, según Lucas
del Villar.