



¿Problemas en la notaría? Ahora el Sernac podrá protegerte y tramitar tus reclamos

La nueva Ley de Notarías también permitirá acceder a trámites de manera digital y gratuita, evitando filas y estableciendo horarios, además de requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento tecnológico.

El pasado jueves 2 de abril entró en vigencia la Ley de Notarías que trae consigo una serie de modificaciones que busca mejorar la transparencia y fiscalización de este servicio, a la vez que permite a los usuarios acceder a trámites de manera más fácil y gestionar reclamos con mayor claridad.

La Ley de Notarías (Ley 21.772) modifica el Código Orgánico de Tribunales y hace aplicable la Ley del Consumidor (Ley 19.496) a notarios, conservadores y archiveros.

Cambios orgánicos

Con estas modificaciones, se actualiza el sistema en sus aspectos orgánicos y funcionales, lo que permitirá, por ejemplo, renovar el sistema de nombramiento de notarios, conservadores y archiveros, modernizar el sistema notarial registral y favorecer la competencia y transparencia del mercado. En términos prácticos, ahora se deberán realizar concursos públicos a través del Sistema de Alta Dirección Pública (ADP) para nombrar a notarios, conservadores y archiveros.

Además, la ley establece un límite de edad de 75 años para ejercer el cargo de notario y prohibición para que familiares de determinadas autoridades puedan ser incluidos en las nóminas de selección y/o nombramientos. Esto pone fin a los notarios vitalicios.

La supervigilancia del cumplimiento de estos cambios quedará en manos del Fiscal Judicial que supervisará la conducta funcionaria de los notarios, archiveros y conservadores, para efectos de informar a la corte de apelaciones respectiva las faltas o abusos que cometieren ejerciendo sus funciones, para que los tribunales de alzada inicien los respectivos procesos sancionatorios disciplinarios.

Cambios para los usuarios

Con la entrada en vigencia de esta ley, ahora los notarios, conservadores y archiveros también serán objeto de fiscalizaciones. El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) será el órgano encargado de proteger los derechos de los usuarios y de garantizar la calidad del servicio.

De esta manera, los usuarios podrán gestionar a través de las plataformas de Ser-



nac cualquier reclamo relativo a problemas de atención, servicios y cobros irregulares.

La ley también pretende transparentar las tarifas a través del establecimiento de máximos fijos de precios de servicios prestados por las notarías, fijación que se realizará a través de un procedimiento técnico a cargo de los Ministerios de Justicia y Derechos Humanos, Hacienda y Economía.

Incluso, las mejoras establecen horarios obligatorios de funcionamiento y requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento tecnológico, para asegurar atención de buena calidad. Esto permitirá realizar algunos trámites de manera digital, agilizando los servicios y democratizando el acceso a algunas documentaciones de manera gratuita.

Rol del Sernac

En caso de detectar incumplimientos, el Servicio Nacional del consumidor ahora podrá iniciar acciones para proteger los derechos de las y los consumidores. Por ejemplo, podría oficiar a las notarías, interponer denuncias ante los juzgados de policía local, iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos o incluso, demandar colectivamente en caso que la infracción

afecte a un colectivo de personas.

Con la entrada en vigencia de la nueva ley, el Sernac informó que ya ha oficiado a más de 500 notarías a nivel nacional para invitarlos a ser parte del Portal del Proveedor, con el fin de tramitar eficientemente los reclamos que ingresen ante un eventual incumplimiento a la Ley del Consumidor.

En caso de incumplimientos o mala calidad del servicio, los consumidores pueden reclamar formalmente en www.sernac.cl, llamando en forma gratuita al 800 700 100 o en las oficinas del Servicio a lo largo del país.

Al respecto, la directora nacional (s) del Sernac, Carolina González, comentó que “esta nueva ley es una excelente noticia para los consumidores porque pone fin a los cargos vitalicios y pone foco en los méritos en el nombramiento de los notarios, fortalece lo digital disminuyendo las filas, establece precios máximos y tarifas más claras, fortalece la transparencia a través de fiscalizaciones del Sernac y de la Fiscalía Judicial y disminuye trámites innecesarios al eliminar alrededor de 12 gestiones que dejarán de requerir paso por notaría, facilitando la vida de las personas”.