

# ¿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](http://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”.