

Sernac se despliega para explicar su proyecto de fortalecimiento: se reúne con la CPC y el comercio

Desde el Servicio explicaron que, durante la reunión, el director les presentó las ideas centrales del proyecto y a continuación, ellos formularon sus comentarios y reflexiones. En el empresariado dicen que más que disipar dudas, la exposición les reafirmó que la reforma dejará al organismo como juez y parte.

CARLOS ALONSO

—El gobierno ingresó este lunes el proyecto que entrega una facultad sancionatoria al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Esta iniciativa ha sido cuestionada desde un principio por el sector empresarial, ya que consideran que este organismo será juez y parte, más allá de que lo que buscará, según defiende el gobierno, será resolver denuncias individuales y no colectivas.

Y por lo mismo, para resolver las suspicacias y buscar aplacar dudas, el director del Sernac, Andrés Herrera, llegó hasta la sede del empresariado para reunirse con los fiscales de las ramas de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

Según los presentes, el director expuso los ejes generales del proyecto, donde explicó por qué consideran que esta nueva facultad no transformará en juez y parte. Ahí detalló que mediante el establecimiento de un mecanismo de inhibiciones se garantiza la adecuada coordinación entre las atribuciones del Servicio. Por ello, dijo que no existirá la posibilidad de que el Sernac pueda sancionar a una empresa, mediante el ejercicio de facultades sancionatorias, y al mismo tiempo defender judicialmente a los consumidores, con la facultad de representación en casos de interés colectivo o en un juicio indemnizatorio posterior. También les enfatizó que la facultad sancionatoria se enmarca dentro de un procedimiento administrativo que garantiza su imparcialidad y donde habrá un proceso normado, con el análisis de las admisibilidades de las denuncias y luego iniciar la investigación por parte de la subdirección de Procedimiento Sancionatorio, quien será independiente del director de turno. Además, se detalló que esa subdirección tendrá separación

o “muralla china” respecto de aquella que se ocupa de la gestión de los reclamos de las personas consumidoras.

Desde el Sernac explicaron que, durante la reunión, el director expuso las ideas centrales del proyecto y, a continuación, los privados formularon sus comentarios y reflexiones, los que fueron recogidos para su análisis y evaluación posterior. En el organismo afirmaron que el director los instó a intervenir en el debate legislativo planteando sus opiniones, y que el Sernac espera que las opiniones vayan “en la línea de resolver los problemas de las personas consumidoras, que han originado esta iniciativa legal”.

Entre los presentes, si bien valoraron el hecho que el director haya ido hasta la CPC, sostienen que más que disipar las dudas sobre si será juez y parte, lo que se logró fue una reafirmación de lo que ese sector ya pensaba y terminaron aún más convencidos de que sí será juez y parte, lo que será un problema durante la tramitación del proyecto. En el sector privado consideran que la denominada “muralla China” no es tal, ya que ven que este subdirector de Procedimiento Sancionatorio no actuará con la independencia que se plantea en el proyecto, y, por ende, lo ven como algo poco “creíble”. En ese sentido, prevén que sería mejor crear una defensoría de los consumidores para que los asesores más que crear una estructura en el mismo Sernac.

Pero la ofensiva del organismo que dirige Herrera no termina con esta reunión, sino que seguirá este miércoles. Esta vez el escenario será la sede la Cámara Nacional de Comercio (CNC). En ese lugar, y ante los socios del comercio, el director expondrá nuevamente los ejes para tratar de aplacar las críticas y resolver las dudas. ●