



Interrupción de servicios básicos empuja Procedimientos Voluntarios Colectivos del Sernac a cifra récord

El año pasado hubo un peak en el uso de esta herramienta, creciendo 140% respecto de 2023, según un balance realizado por el área de derecho del Consumo de Carey.

POR PAULA VARGAS

El apagón masivo de este martes de inmediato activó las alertas del Servicio Nacional de Consumidor (Sernac), entidad que horas más tarde ofició a las empresas que interrumpieron parcial o totalmente sus servicios, entre ellas, las vinculadas al mercado eléctrico, telefonía, agua potable y transporte, mientras anunció que recabará toda la información pertinente para evaluar y poner en marcha las acciones de protección que correspondan, en caso de determinarse que dicha interrupción no fuera justificada y se haya generado una infracción a la Ley del Consumidor.

Y aunque falta camino para determinar si aplica o no la normativa de protección al consumidor en este caso, lo cierto es que los cortes de suministro de servicios básicos fueron los que gatillaron la mayor cantidad de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) y acciones colectivas al cierre de 2024, según el balance anual de la ley 21.081 que por segundo año realiza el grupo de derecho del Consumo y Publicidad del estudio Carey.

Uno de los aspectos más llamativos del reporte es el mayor protagonismo que están tomando los PVC como vía alternativa de resolución de controversias entre consumidores y proveedores. De hecho, pasaron de 10 (en 2023) a 24 el año anterior, 13 de los cuales estuvieron vinculados a paralizaciones en la provisión de agua potable y energía eléctrica, principalmente. Para los autores del informe, los socios del estudio Mónica Pérez y Aldo Molinari, además del abogado Eduardo Reveco, lo anterior demuestra la “consolidación de una tendencia”.

“Los PVC han logrado posicionarse como una herramienta eficaz



“Los PVC han logrado posicionarse como una herramienta eficaz para llegar a acuerdos en periodos cortos, en contraste con la judicialización vía interposición de acciones colectivas”, dijo Aldo Molinari.

21 DEMANDAS COLECTIVAS SE INTERPUSIERON EL AÑO PASADO.



FUENTE: CAREY, EN BASE A INFORMACIÓN DEL SERNAC

para discutir reparaciones y llegar a acuerdos satisfactorios entre el Sernac y proveedores en periodos cortos de tiempo con efecto *erga omnes* para todos los consumidores una vez aprobados judicialmente, en contraste con la judicialización de conflictos vía interposición de acciones colectivas, cuya tramitación puede tardar, en promedio, cinco o más años”, explicó Molinari.

El ejemplo más reciente es la aprobación del PVC solicitado por Enel tras el corte de energía que

afectó su zona de concesión por el temporal de agosto del año pasado. Hace tres semanas, la eléctrica llegó a un acuerdo con el Sernac para compensar a los afectados por un monto superior a los \$ 17 mil millones, beneficiando a más de 800 mil clientes.

Como ha sido la tónica desde que se introdujo esta figura en la ley hace cinco años, y así lo muestran las estadísticas recopiladas por Carey, el Sernac es el que ha solicitado la mayor cantidad de procedimientos

de este tipo, en menor medida lo han hecho las empresas, mientras que las asociaciones de consumidores derechamente no lo han utilizado, prefiriendo las demandas colectivas como opción principal a la hora de alcanzar compensaciones para los afectados por la conducta de un proveedor.

Caída en las demandas colectivas

Justamente, respecto de las acciones colectivas el informe de Carey menciona que en los últimos cuatro años se ha visto un descenso de las mismas, pasando de un *peak* de 31 demandas iniciadas en 2021 a 21 el año pasado, siendo 2024 el año en que menos acciones colectivas se han iniciado.

En este caso las razones principales que motivaron las demandas fueron la interrupción de servicios básicos (12), seguida de acciones contra el rubro financiero, aseguradoras, empresas de turismo, suspensión de eventos masivos, aerolíneas y servicios de telecomunicaciones.

Otro punto que destaca el documento elaborado por los abogados de Carey es que a diferencia de años anteriores, durante 2024 el Sernac superó a las asociaciones de consumidores en la interposición de acciones colectivas. A juicio de Pérez, la autoridad está siendo mucho más activa y está muy pendiente de la contingencia del país, fiscalizando a los proveedores de las distintas industrias por medio de oficios y constantes revisiones de los tipos y cantidad de reclamos de consumidores recibidos a través de su plataforma digital.

“En este sentido, la plataforma no solo ha sido utilizada como herramienta de solución de problemas para los consumidores, sino como un mecanismo del servicio para detectar potenciales infracciones que puedan afectar a un grupo de consumidores”, puntualizó.

Finalmente, el reporte hace mención a las circulares interpretativas dictadas por el Sernac, que en 2024 solo llegaron a tres, las que estuvieron orientadas a los servicios de transporte aéreo de pasajeros, indemnizaciones en juicios de interés difuso y PVC, además de una circular sobre consumo sostenible.