



ASUMIÓ EN OCTUBRE DE 2022 BAJO EL GOBIERNO DE GABRIEL BORIC

Andrés Herrera: El director del Sernac al que no le gusta mostrar los dientes

Excolaboradores y Conadecus lo critican, pero Herrera dice que crecen las fiscalizaciones y destaca varios acuerdos.

CÉSAR SOTTOVIA JARA

Andrés Herrera (55 años, casado con hijos) es socialista, pero tiene pocas redes políticas, o más bien no las aprovecha, dicen cercanos. Es el primer director del Sernac elegido por ADP, según afirman en el servicio, con conocimiento técnico, pero gente que colaboró con él asegura que este abogado no lee el contexto político a la hora de involucrarse en algún caso con alguna empresa, como cuando arremetió contra BancoEstado por los cobros no reconocidos en las cuentas de personas, justo cuando la entidad estatal ya enfrentaba una polémica por los numerosos autofraudes por parte de clientes que aseguraban que les habían robado de sus cuentas, habiendo sustraído ellos mismos el dinero, para luego duplicarlo con una devolución. A su vez, estando Jéssica López (PS y actual ministra de Obras Públicas) a la cabeza de la entidad estatal. Luego se lanzó con varias acciones en contra de algunas empresas sanitarias por cortes de suministro, encontrándose con López nuevamente, ya que la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) depende del MOP.

Cree que tiene autonomía, pero en realidad el Sernac depende de Economía para operar, dicen. La tienda que dirige ha visto crecer las denuncias por Ley Karin, pasadas de tejo o no, aunque atribuidas a una tensión con la asociación de funcionarios.

Abogado de la Universidad de Chile, magíster en Derecho de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información de la Universidad Carlos III de Madrid, diplomado en Dere-

cho del Consumidor de la Pontificia Universidad Católica de Chile, entre otros pergaminos, tiene a su haber el despido de unos cuatro encargados de comunicaciones, y varios jefes de gabinete durante su gestión. Varias personas que lo han asesorado, señalan, en *off*, que "si bien es un caballero, muy cordial, culpa a los demás por los errores. Al principio te ama, pero si cometes un error, caes en desgracia".

Lleva varios años en el servicio, pero con interrupciones. Fue subdirector jurídico (2014-2018), salió y volvió en octubre de 2022, el primer año de Gabriel Boric en la Presidencia. Excolaboradores lo describen como un funcionario con un buen perfil técnico, pero "sin la muñeca política que se requiere para ocupar un cargo como este". Otros indican que, durante su paso por la subdirección, estuvo abocado a una tarea "administrativa" de dar respuestas a solicitudes por Transparencia.

Asimismo, cercanos manifiestan que cuando se lanza contra una empresa por una falta con los consumidores parte como "caballo inglés, pero ve muchos peros en el camino que lo hacen desistir. Si el Sernac no tenía muchos dientes o facultades, ahora menos. Tampoco tiene un buen foco para publicar estudios de mercados que realmente tengan resonancia pública. Esta es una buena estrategia, si los rubros que se eligen son los adecuados, pues las empresas tienen un temor reputacional", indican.

Sobre esta crítica, Herrera responde que desde el año 2022, y hasta la fecha, "hemos elaborado 90 estudios (21 solo este año 2025), hemos gestionado 274 reportes de vigilancia (81 este año), 406 recalls de seguridad de productos

(41 casos este 2025), hemos levantado 45 alertas ciudadanas (12 en 2025), entre otras acciones".

Entre estas investigaciones, él destaca un estudio de publicidad sexista, precios de canasta mensual, estudios para mejorar decisiones financieras, *ranking* de seguros, Impuesto Rosa, "todas temáticas muy relevantes y de alta incidencia pública", dice.

En el ámbito de las acciones colectivas, exasores dicen que estas han decaído en número de acciones de compensación y resultados. Discrepan que el Sernac no tenga dientes, ya que puede iniciar juicios colectivos de los más importantes del mundo. "No hay agencias que tengan juicios colectivos que puedan aplicar un máximo de US\$ 40 millones, y daños morales colectivos y daños punitivos (...) es una herramienta muy potente". Sin embargo, advierten que Herrera se inclina por armar mesas de trabajo con las compañías con el objeto de establecer acuerdos extrajudiciales, cuando la ley obliga a presentar juicios colectivos o procedimientos voluntarios colectivos. No hay más opciones, afirman, ya que los procedimientos administrativos para los casos individuales "son un bluff, porque si hay 200 mil reclamos, la posibilidad de que el Estado inicie 230 mil procedimientos administrativos no tiene sentido". Agregan que una de las iniciativas exitosas en el pasado, el Sernac Financiero, quedó relegada, pues consideraron que varias de estas gestiones están circunscritas al quehacer de la CMF.

Sin embargo, Andrés Herrera retruca que "esta gestión se ha traducido, solo este año 2025, en la presentación de seis demandas colectivas. Adicionalmente, en 2025 hemos interpuesto 175 juicios de interés general a lo largo del país, y durante 2024 superamos los 1.000 juicios de interés general a ni-

vel nacional".

Agrega que desde enero a la fecha han realizado 359 fiscalizaciones presenciales en todas las regiones, lo que representa un alza del 86% respecto del mismo período del año anterior.

Por otro lado, durante el año 2024, dice que se realizaron 1.190 fiscalizaciones a nivel nacional.

A su vez, precisa que el foco de su gestión lo pusieron desde el comienzo, "principalmente, en fortalecer la protección de las personas consumidoras más vulnerables del país, como son los jóvenes y personas mayores", y que han buscado detectar abusos y malas prácticas, privilegiando mecanismos preventivos y modelando conductas de las empresas.

Administración controvertida

Hernán Calderón, presidente de la asociación de consumidores Conadecus, manifiesta que la labor de aproximadamente tres años del director del Sernac "ha sido bastante controvertida. Hay falta de cumplimiento de los deberes en temas de reclamos y también ha tenido una actitud obstruccionista permanente en contra de las asociaciones de consumidores, más encima que también dentro de los procedimientos voluntarios colectivos no ha cumplido con la legislación vigente. Creemos que los acuerdos conciliatorios que ha hecho con las empresas



RODRIGO VALDÉS

Previo al Sernac, Andrés Herrera tiene una trayectoria laboral de más de 20 años en la Subtel y el Consejo para la Transparencia.

eléctricas más son perdonazos que compensaciones e indemnizaciones para los consumidores". Añade que lo anterior es reflejo "del tipo de gestión que ha tenido, con mucho cambio, infinidad de jefes de gabinete y de directores de servicio, subdirectores, ha habido un cambio permanente con una actitud bastante poco amigable con los funcionarios, quienes ya han presentado una carta de reclamo al Presidente de la República".

Pero Herrera asegura que, por el contrario, se ha logrado repositionar públicamente al Servicio como un actor importante, "transformándonos en articuladores y gestores de una gran crisis, como fue el caso de los cortes de luz del 2024 con las eléctricas, actuando rápido, con liderazgo en este problema y logrando históricos resultados; construyendo puentes de confianza con el sector privado; ampliando el accionar hacia sectores que han adquirido cada vez más importancia, como los servicios básicos; por primera vez, acciones colectivas en mercados de la transmisión eléctrica (interpretando siempre la ley para proteger más y mejor a los consumidores), y cerrando acuerdos judiciales históricos que benefician a los consumidores, especialmente a los más vulnerables, como, por ejemplo, en los casos de VTR y SMU (Unimarc)". Y finaliza: "El Sernac jamás ha protegido, antes, hoy ni nunca, a empresa alguna, y siempre ha cumplido con su mandato legal".