

Mecanismo no busca sancionar a la empresa: Las tres claves del procedimiento voluntario colectivo al que se acogió Enel en acuerdo con el Sernac

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

Tras los prolongados cortes de luz, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) inició Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) con Enel Distribución y CGE. Enel ya anunció que se iba a acoger a este proceso. Pero CGE dijo que no participaría, aunque el Sernac indicó el lunes que aún no había recibido una respuesta oficial. Consultados por "El Mercurio", CGE declinó realizar comentarios.

Un procedimiento voluntario colectivo permite a una empresa llegar a un acuerdo con el Sernac para compensar de manera expedita a los clientes. Este mecanismo puede ser activado por la compañía o por el Sernac. A diferencia de una demanda colectiva, que se resuelve en tribunales, este proceso no es sancionatorio.

1 Voluntario y acotado
 Participar de un PVC es opcional para cualquier empresa. Jaime Lorenzini, abogado de Lorenzini Twyman, quien ha participado en diez de estos procedimientos en representación de distintas compañías, explica que la empresa se

Este proceso permite compensar a los clientes de manera expedita mediante un convenio entre el Sernac y la compañía. A diferencia de una demanda colectiva, no se realiza en tribunales.

“El PVC no exige el reconocimiento de una infracción por parte de la empresa. Las compensaciones no contemplan ni multas a beneficio fiscal ni daños punitivos”.

LUCAS DEL VILLAR, SOCIO DE ANINAT ABOGADOS Y EXDIRECTOR DEL SERNAC

puede retirar en cualquier momento de este proceso, mientras no se llegue a un acuerdo con el Sernac. Sin embargo, al no participar se expone a que el Servicio realice una demanda colectiva en su contra. En el caso de CGE, el Sernac anunció que tomarán esta ruta si no se suma al PVC.

Una vez que se activa este mecanismo, hay un plazo de tres meses para llegar a un acuerdo, el cual se puede prorrogar una sola vez por otros tres meses. En contraste, una demanda colecti-

va puede llegar a estar entre siete y diez años en tribunales.

2 Sin sanciones
 Según indica el Sernac, el objetivo de este proceso es obtener una "solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas". Lucas del Villar, socio de Aninat Abogados y exdirector del Sernac, destaca que una característica de este procedimiento es que no es sancionatorio. Es decir, la empresa no debe reconocer que se cometió una infracción y no se le aplican multas a beneficio fiscal bajo la Ley del Consumidor, que pueden llegar a cerca de US\$ 40 millones. Además, afirma que el acuerdo entre el Sernac y la empresa se aprueba en un tribunal, lo que implica que no se puede demandar a la compañía por el daño colectivo.



Tanto las empresas como el Sernac pueden iniciar un PVC. En este caso, el Sernac activó el mecanismo y Enel ya aceptó acogerse al proceso, mientras que CGE anunció que no participaría.

“El solo hecho de entrar a conversar de inmediato que hay que pagar compensaciones deja fuera la primera parte (sobre si la causa es justificada)”.

JAIME LORENZINI
 ABOGADO DE LORENZINI TWYMAN

Estas características implican que en el PVC no se discute si la causa del corte del suministro fue

justificada o no. Lorenzini explica que, en el caso de las suspensiones de suministros básicos, corresponde una compensación solo cuando la causa es injustificada, es decir, está fuera de la responsabilidad de la empresa. "El solo hecho de entrar a conversar de inmediato que hay que pagar compensaciones deja fuera la primera parte (sobre si la causa es justificada). Pareciera que eso justifica que una de las empresas distribuidoras de electricidad no esté con ánimo de entrar directamente al tema de la compensación, sin discutir las razones de la justificación del corte", señala.

Para Tomás Flores, exsubsecretario de Economía, el PVC tiene la ventaja de que se resuelve rápidamente y que es menos mediático, ya que no se realiza en tribunales. "Cuando hay tanta gente indignada, el Sernac yo diría que es una sede más tranquila de discusión", comenta.

3 Compensaciones
 Los montos por compensar se acuerdan entre la empresa y el Sernac. En el caso de Enel, hay varios factores que se deben considerar. Por un lado, están las compensaciones automáticas establecidas en la Ley de Servicios Eléctricos. Por otro lado, en el PVC se definirán las sumas a restituir por "las molestias, la pérdida de alimentos, equipos eléctricos, medicamentos, entre otros aspectos", señala el director nacional del Sernac, Andrés Herrera.

Flores indica que en un PVC la compensación es automática para todos los clientes afectados. Del Villar explica que las restituciones no son específicas para cada consumidor, sino que se establecen modelos de compensación en base a los grupos afectados. Estos montos son proporcionales al tiempo en que no recibió el servicio.