

Andrés Salas, director regional del Sernac, en relación a los conciertos cancelados de Shakira:

“La idea es que si existen personas que están afectadas, sigan haciendo ese reclamo”

Patricio Moraga Vallejos. Fotografía Luis Casanova Valdés

Los fanáticos de Shakira aún mastican la rabia y decepción por la abrupta cancelación de los conciertos que la artista colombiana ofrecería el 2 y 3 de marzo en el Estadio Nacional, en Santiago. Pero no todo está perdido. Todavía se pueden presentar reclamos. Y no solo por el ticket adquirido para el fallido espectáculo, sino que también por otros gastos como el traslado y alojamiento, entre otros.

Así lo da a conocer el director regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Andrés Salas, en conversación con Diario Talca, precisando que “la Ley de Protección al Consumidor dice que lo que se debe indemnizar es todos los daños. No solamente el ticket de entrada”.

Agrega que “hubo personas que pidieron permiso en el trabajo, o vacaciones, que tuvieron que moverse desde otras regiones del país, como por ejemplo desde acá, en la región del Maule. Y eso hace que gatille el interés del servicio por intentar llamar al responsable, en este caso es la productora, a que pueda venir a sentarse en una mesa, conversar y ofrecer una solución que sea satisfactoria para las personas consumidoras”.

Salas, de profesión abogado y desde diciembre de 2023 a cargo del SERNAC en el Maule, se refiere además al proyecto de ley que busca entregar facultades sancionadoras a la institución. Esto, justo cuando este 15 de marzo se conmemoró el Día Internacional de los Derechos del Consumidor.

¿En cuanto a los cancelados shows de Shakira, las personas que se vieron afectadas pueden todavía interponer un reclamo o expira en algún momento el plazo?

“El plazo no va a expirar en estos momentos para presentar un reclamo. Al contrario, nosotros siempre incentivamos y llamamos a que la ciudadanía



presente reclamos y que los reclamos los haga a través de nuestros canales. Muchas veces lo que nos ocurre es que las personas dicen que reclamaron en sus redes sociales. Pero lo cierto es que ese no es un reclamo formal. Entonces nosotros como servicio y el resto de las instituciones no se entera cuando no se hace el reclamo formal. La idea es que si existen personas que están afectadas, sigan haciendo ese reclamo para que cuando se inicie el procedimiento voluntario colectivo, se notifique al proveedor y ojalá que acepte el procedimiento para sentarse a la mesa. Las etapas del procedimiento voluntario colectivo, que dura tres meses y que puede ser prorrogado a seis, contempla que cuando la propuesta de solución sea satisfactoria o sea lo su-

ficientemente significativa, se pone en conocimiento a las personas para que puedan dar su parecer acerca de la solución. Bien podría pasar que durante el procedimiento voluntario colectivo, el universo de consumidores y de reclamantes vaya a cambiar. Entonces, no es que vayan a perder si es que no reclaman hoy día o mañana, pero sí, ojalá que sea lo antes posible, para que al momento de llegar a la mesa tengamos las cifras más pristinas posibles”.

¿Esto lo pueden hacer tanto en la página web como presencialmente en las oficinas del SERNAC?

“Absolutamente. En las 30 comunas de la región, las municipalidades tienen un funcionario que tiene un perfil y acceso a nuestro módulo de atención

al consumidor, donde pueden recibir tanto reclamos como consultas. Lo que tienen que hacer es ir a www.sernac.cl, buscar la región del Maule, y ahí sale el listado de todas las plataformas municipales para reclamar de manera presencial, o acá en la dirección regional. También puede hacerlo en las otras direcciones regionales, si es que por alguna razón el residente de esta región está de paso en otra zona. También puede hacerlo a través de www.sernac.cl con su clave única, entrando al portal del consumidor e ingresando el caso. Y también puede hacerlo vía Call Center, al número 800-700-100, que es un número gratuito, y en un horario de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 7 de la tarde puede hacer su reclamo e incluso preguntar en qué va su caso”.

Consumidor actual

"Hoy en día el consumidor es una persona que está mucho más empoderada que en los años '90, que tiene mucho más acceso a la información y además es mucho más sofisticado. La población entiende más, lee menos, pero entiende más lo poco que lee.

El consumidor actualmente es una persona a la que es mucho más difícil pasarle gato por liebre.

Y también tiene que ver con las corrientes sociales de hoy en día, que desde hace varios años que se han desarrollado, en donde al momento de pasar a llevar no solamente los derechos del consumidor, sino de otros, el ciudadano sale a reclamar. Sale a tomar las herramientas que tiene para poder decir, manifestar su descontento, etc. y exigir cambios.

A quienes sí es más fácil vulnerar sus derechos, por así decirlo, son aquellos consumidores que no son sofisticados o están en el segmento que llamamos vulnerables. Que no tienen las herramientas para poder acceder a la información tecnológica o a la información digital en tiempo real, o están en un ambiente en donde no llega señal, en los consumidores rurales. Allí es donde el servicio tiene que enfocar toda su vigilancia de mercado, su educación, su protección de derechos, etc.

Nuestro principal dolor, es que no llegamos a todos los lados".



¿Al momento de hacer la denuncia, ojalá tener la evidencia también, o sea el ticket, el pasaje del bus, o no es necesario?

"El acto de consumo se configura con solamente haber comprado la entrada. Por lo tanto, no hay una necesidad extrema de acompañar todo lo demás. Sin embargo, es la forma de acreditarlo. Si yo digo que tuve que gastar 10.000 en pasajes y no acompañe el pasaje, después lo más probable es que sí entendamos que tuve que gastar el pasaje, pero no vamos a ver cuánto. Entonces, sí se aconseja que se adjunten todos los antecedentes de una vez y no después por goteo porque la ponderación y la acreditación es muy difícil. No es necesario que esos antecedentes cumplan algún tipo de formalidad. No tienen por qué estar escaneados ante notarios, etc. Basta con una fotografía del teléfono y que eso lo adjunten o lo suban al reclamo que se presenta en línea".

¿Qué pasa si en este caso la productora Fénix, que es la que está involucrada, no acepta el procedimiento voluntario o no responde satisfactoriamente? ¿Qué instancia queda para los consumidores después?

"Si el procedimiento voluntario colectivo fracasa, ya sea porque el proveedor no quiso participar o participando, la solución no fue la más adecuada, lo que queda a salvo es la acción judicial. Uno tiene cierto plazo para poder interponer una acción judicial sin que la acción decaiga, o sea, sin que la acción decaiga, pero el procedimiento voluntario colectivo le pone un paréntesis a ese plazo. Entonces, mientras se abre el procedimiento voluntario colectivo, o sea, mientras dure, no estamos perdiendo ese plazo. En ese sentido, si el procedimiento fracasa, por el

hecho de fracasar, queda a salvo esta acción judicial. Y como hay una colectividad que está afectada, el servicio no descarta la interposición de acciones colectivas, pero eso tendrá que examinarse en su momento cuál va a ser la mejor medida de protección para poder presentar básicamente para poder defender esto, porque lo que busca el servicio siempre es que exista una medida de protección efectiva".

Función sancionadora

El SERNAC nace formalmente en 1990 y hay una serie de hitos que marcan su camino hasta el día de hoy con el fortalecimiento de sus atribuciones y con casos emblemáticos como de las farmacias y otros. Pero hoy en día, hay un proyecto de ley que busca robustecer su labor con facultad sancionadora. ¿En qué etapa está ese proyecto?

"Es muy interesante la historia que ha tenido el servicio. En los '90 el servicio nace como una suerte de sucesor de la DIRINCO, de la Dirección de Industria y Comercio en ese entonces. El SERNAC históricamente ha sido quien recibe los reclamos y cita a los proveedores para poder buscar una solución amigable. Ese es el espíritu de la ley. El legislador se pone en una situación en donde cree que a los proveedores les interesa mucho más mantener su crédito o su imagen comercial que el ir en contra de los consumidores. Y en la práctica lo que ocurrió es que hacer valer la normativa era muy caro. A los proveedores les salía más barato incumplir la ley que cumplirla. El espíritu era loable, pero en la práctica es inaplicable. Entonces vinieron también reformas legales. El SERNAC financiero, por ejemplo. Luego vino el fortalecimiento del SER-

NAC en el 2018. El poder legislativo en su totalidad, desde todas las veredas políticas, entendió que el Servicio Nacional del Consumidor debía contar con herramientas suficientes para poder defender a la ciudadanía. O sea que tuviera facultades sancionadoras. Y las iba a tener, pero en el examen posterior a la promulgación de la ley, que es el examen de constitucionalidad que hace el Tribunal Constitucional, se decidió que las facultades sancionadoras no eran tales y tenían que salir. Por lo tanto, el SERNAC que iba a tener facultades sancionadoras, se quedó solamente con las facultades fiscalizadoras.

Entonces, existe ahora un proyecto de ley que fue presentado por el gobierno actual que se llama SERNAC Te Protege y lo que busca es hacerse cargo de todas las observaciones que tuvo el Tribunal Constitucional en su momento para dejar sin efecto las facultades sancionadoras. Ese proyecto de ley está en el primer trámite constitucional, en discusión en comisión. Hasta el momento es difícil decir si es que un proyecto de ley va avanzando bien o no, pero hasta el momento sí han sido aprobadas las indicaciones que le van a dar facultades sancionadoras al SERNAC".

Entendiendo que la principal objeción para la función sancionadora era que el SERNAC sería juez y parte, ¿cómo se supera dicha dificultad en este nuevo proyecto de ley?

"Lo que ocurre es que existen varios otros organismos que con esa lógica entonces no podían existir, por ejemplo, el Servicio Impuesto Internos, Aduanas. Entonces, la forma de poder abordar primero esto es resguardar siempre el debido proceso y la forma es entregar a los normados herramientas

que sean efectivas para poder reclamar de la actuación de la institución. Seríamos juez y parte si es que la institución decide sancionar y no existe ninguna posibilidad de "pataleo" o reclamo. Si existe un sistema robusto para poder reclamar, entonces me parece que se aleja de esta noción de juez y parte, en especial porque la facultad sancionadora del SERNAC no permite que éste le diga al proveedor y le ordene que vaya a pagarle al consumidor. La facultad sancionadora del SERNAC, por el contrario, lo que dice es "usted proveedor está infringiendo, tome aquí tiene la sanción".

Y aparte se ha tomado un resguardo muy particular con las pymes en el sentido de que hay un montón de atenuantes al momento de considerar para imponer la multa. También hay agravantes, por supuesto, los reincidentes, los que no han entendido, etcétera. Entonces hay varios tramos de multas e incluso también en el tramo del procedimiento sancionador se dice que si usted reconoce y acepta los hechos al inicio de la investigación yo le rebajo la multa en un 80%. Si usted reconoce y acepta y me presenta un plan que vaya a corregir la conducta en la mitad de la investigación se la rebajo al 50%. Hay un montón de incentivos para poder proteger esto y que los sancionados tengan las facultades para poder reclamar que haya una revisión judicial de parte de un tribunal en caso de que se exija. Y además, el propio servicio internamente va a tener una separación de funciones entre quienes sancionan, fiscalizan y hacen todas las otras materias administrativas. Ese tipo de mecanismos son los que se están adoptando en este proyecto de ley para que la ejecución de las facultades sancionadas sea lo más transparente y se vele por el debido proceso". ●