



María Ellsa Morales

## *Columna de María Elisa Morales: Sernac te protege: la sanción “como una medida de ultima ratio”*

OPINIÓN

Voces

Protección del consumidor

...

HACE 23 MINUTOS



El proyecto de ley “Sernac te protege” (Boletín N° 16271-03), ingresado a la Cámara de Diputados por el Ejecutivo en septiembre de 2023, representa un nuevo intento por otorgar facultades sancionatorias al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) tras el fallido esfuerzo realizado durante la administración Bachelet. A diferencia de ese primer intento, en esta ocasión el proyecto parece contar con un mayor grado de consenso. De hecho, es una de las iniciativas de la administración Boric con mayores posibilidades de éxito, especialmente si se compara con proyectos como la reforma de pensiones o el postergado proyecto de aborto libre. En este contexto, la propuesta ha avanzado sin enfrentar mayores obstáculos, como una breve cronología permite evidenciar.

El 11 de septiembre de 2023, el proyecto fue derivado a la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, así como a la Comisión de Hacienda para tratar los aspectos financieros. Posteriormente, el 24 de enero de 2024, la Comisión de Economía aprobó en general la idea de legislar con siete votos a favor y seis en contra, tras un debate que incluyó la participación de asociaciones de consumidores, gremios y expertos académicos. En esa instancia, también estuvimos presentes algunos académicos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile. Desde entonces, el proyecto inició su discusión en particular en la misma Comisión.

Recogiendo aportes y observaciones de este primer escenario, el Ejecutivo ha presentado indicaciones en tres ocasiones, todas dirigidas a perfeccionar aspectos clave del proyecto. Entre ellas, destacan las introducidas el 2 de diciembre de 2024, enfocadas en el procedimiento sancionatorio. Estas modificaciones buscan reforzar la imparcialidad y eficiencia del sistema mediante la eliminación de la obligatoriedad de agotar la vía administrativa y el recurso jerárquico, además de suspender los plazos de prescripción al interponer reclamos o denuncias. Estas medidas, sugeridas por expertos en derecho administrativo como Pablo Soto y Tomás Jordán, buscan garantizar una mayor independencia en la actuación del Sernac.

Este esfuerzo refleja el interés del Ejecutivo por captar el apoyo del gremio empresarial, posicionando el proyecto como una alternativa razonable y equilibrada. En este sentido, también se ha desplegado un significativo trabajo mediático para disipar la imagen del “león con dientes” o con “dientes de sable”, sustituyéndola por la idea de la sanción como una medida de *ultima ratio*. Y no se trata solo de un mensaje comunicacional plasmado en el mensaje, ya que el proyecto incluye pilares menos difundidos pero igualmente relevantes, como la implementación de mecanismos de gestión de reclamos, incentivos para la solución alternativa de conflictos, la ampliación de derechos de los consumidores y normas diferenciadas para micro y pequeñas empresas. Estos elementos otorgan al proyecto un enfoque moderno y responsivo, orientado a la adaptación del sistema a las necesidades actuales.



La evolución de esta iniciativa legislativa demuestra un esfuerzo importante por instaurar un enfoque responsivo en la aplicación del derecho del consumo. Ejemplo de ello es el impulso a mediaciones voluntarias y soluciones tempranas, promoviendo un sistema flexible que aborda problemas de consumo de manera integral. Este modelo busca no solo proteger eficazmente a los consumidores, sino también fomentar la colaboración activa de las empresas en la resolución de conflictos.

No obstante, el principal desafío sigue siendo la coordinación. El proyecto requiere un engranaje más sólido y claro entre la denominada “litigación privada”, las instancias judiciales y el procedimiento sancionatorio que propone. En este punto, la propuesta aún no logra convencer plenamente.

*Por **María Elisa Morales**, académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile*