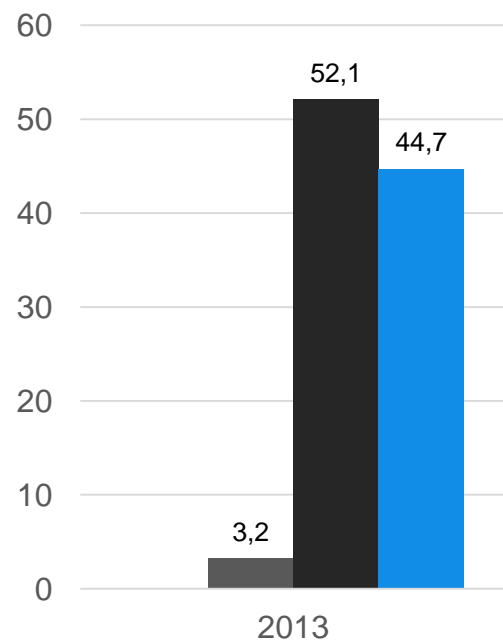




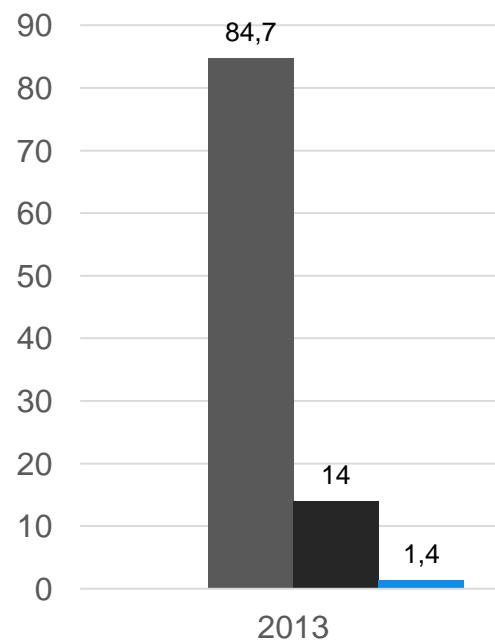
Opinión de la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, respecto al proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

¿Quiénes son las PYMES en Chile?

Cantidad de Empresas



Participación en el Mercado

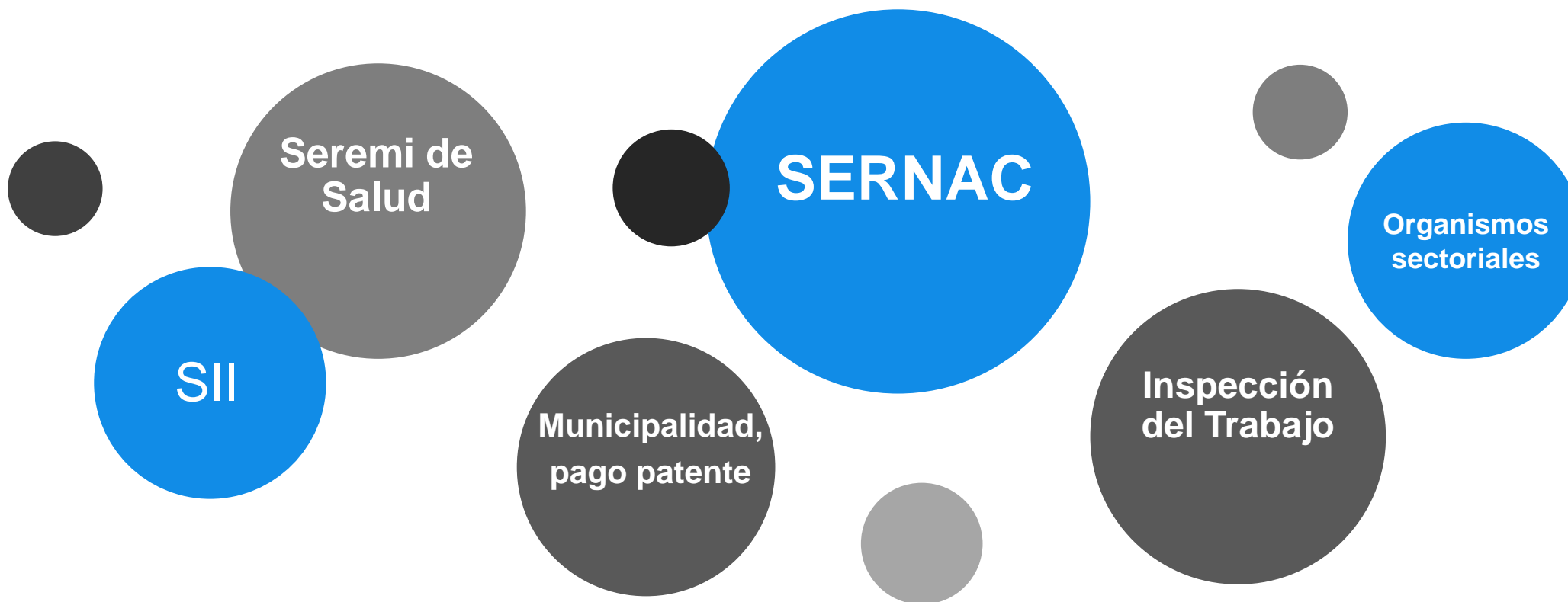


Las Micro, pequeñas y medianas empresas representan el 96,8% de las empresas en Chile, pero mantienen el 15,4% del Mercado.

- **Grandes Empresas**
- **Pequeñas y Medianas Empresas**
- **Microempresas**

* Fuente: 3º versión de la Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE), elaborada en conjunto por el Instituto Nacional de Estadísticas y la Unidad de Estudios del Ministerio de Economía.

Quienes Fiscaliza a las PYMES



Todas estas instituciones tiene la potestad de aplicar cuantiosas multas
Esto es un desincentivo para la actividad formal de las empresas, en especial, tratándose de
Microempresas



**En este contexto,
¿Qué nos preocupa del Proyecto de Ley?**

Concentración de Funciones en un sólo organismo

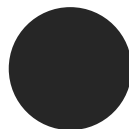
Fiscaliza

Sus funcionarios tienen calidad de Ministros de Fe, pueden solicitar Fuerza Pública



Sanciona

Aplica multas de hasta 3.000 UTM



Media

Mediación que sólo es obligatoria para el proveedor



Interviene en juicios

Facultad de hacerse parte en causas de interés difuso o colectivo



Interpreta Normas

Facultad de interpretar administrativamente las normas



Dicta Normas

Facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general



Concentración de Funciones en un sólo organismo



Resta objetividad al organismo encargado de imponer sanciones.



Contrario a la tendencia general de separar la figura del fiscalizador del juzgador, lo que es una garantía de imparcialidad para el sancionado. Ej. Tribunales tributarios, Reforma Procesal Penal.



Proyecto establece competencia de Sernac ante cuantía inferior a 25 UTM, y posibilidad de optar entre Sernac y JPL en cuantías superiores. Pymes en la mayoría de los casos se aplicará sólo Sernac.



Resolución sancionatoria no admite prueba en contrario ante juicio indemnizatorio posterior. Esto implica privar de derecho a defensa al proveedor.

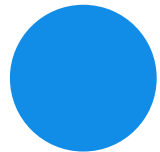
Normas de procedimiento excesivamente gravosas para el proveedor



Plazo de prescripción aumenta más allá de la regla general, para delitos faltas y procedimientos infraccionales.
Este aumento es innecesario porque se establecen normas de suspensión de la prescripción más eficaces.



No es sano dejar al Comercio con contingencias por mucho tiempo. Puede traer una serie de inconvenientes colaterales adicionales: acceso al crédito, valor de la empresa, proyecciones erróneas, etc.



Formas de computar el plazo de prescripción cambia, desde que se haya incurrido en el acto infraccional, a que este “haya cesado”. Expresión “haya incurrido” es suficiente, clara y precisa. De lo contrario se amplía de forma indeterminada el plazo de prescripción.
Además, en el caso de venta no se entiende la expresión “haya cesado”, no se entiende de que forma se aplicaría.

Mediación sólo es obligatoria para el Proveedor



Proyecto de Ley establece una mediación obligatoria, pero esa mediación es sólo obligatoria para el proveedor, porque el consumidor puede renunciar a la audiencia de mediación, ratificando su renuncia, lo que da lugar al procedimiento sancionatorio.



Por tanto, no se refuerza el rol de la mediación, que puede traer importantes beneficios de poner término a los conflictos de una manera amigable, que no implique un desgaste ni costos para ninguna de las partes.

Solicitamos que el procedimiento de mediación sea obligatorio para ambas partes, no pudiendo ejercer otras acciones el Consumidor, si no recurre al procedimiento de mediación previamente.

No vemos ninguna razón por la cual se establezcan en derecho de familia procedimientos de mediación obligatorios, y la misma obligatoriedad no se imponga en este procedimiento.

Incremento de Multas



Incremento llega a 3.000 UTM.

Multa genérica se multiplica por 6,
pasando de 50 a 300 UTM

La aplicación de multas como las indicadas en el Proyecto implican la muerte para una PYME.

Proyecto contempla parámetros para graduación de multas, sin ser obligatorio y dejándolo a decisión de órgano que aplique la multa.

Es necesario establecer parámetros claros para no perjudicar a las PYMES: Multas en relación al tamaño de la empresa, con baremo objetivo, señalado en la ley.



Celebramos posibilidad de sustituir
multas por capacitación en EMT

Sin embargo, la decisión de aplicar esta sanción queda al arbitrio del Sernac, por lo que no es una garantía para las PYMES.

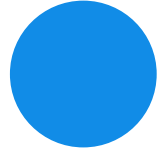
Solicitamos la obligatoriedad de aplicar la sustitución, en casos de que objetivamente el proveedor cumpla los requisitos legales.



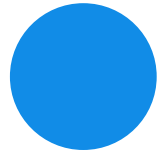
Responsabilidad solidaria del Directorio y Administradores

- Contraria a principio de separación de patrimonios, que permitió la creación de empresas y emprendimiento en Chile
- Contrario a los principios que guiaron la nueva ley de reemprendimiento e insolvencia
- Con importante incremento de multas, implica un grave problema para el comerciante, que no tendrá ningún resguardo de su patrimonio personal frente a sanciones del Sernac.

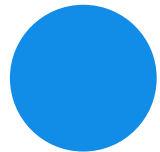
No se refuerza el Sernac Financiero



No vemos norma alguna que vaya dirigida específicamente a proteger al consumidor frente a vulneraciones de derechos provocadas por el mercado financiero, que es la principal y verdadera fuente de vulneraciones a los derechos de los consumidores.



Proyecto de “Sello Sernac”, es en la actualidad letra muerta. El presente Proyecto de Ley no propone ninguna medida enfocada a corregir dicha situación. Es en este mercado, precisamente, en el que existe verdadera asimetría en la información y en las posibilidades de negociación entre las partes.



Respecto del mercado financiero, los pequeños y medianos empresarios, son también consumidores, con nulo poder de negociación, que se ven obligados a aceptar las cláusulas y condiciones que la banca o las instituciones financieras les imponen.

Solicitamos se introduzca en el proyecto de ley, una modificación enfocada en aceptar como consumidor, al pequeño empresario en relación al mercado financiero.

Actividades Informales



El Proyecto de Ley no se refiere a actividades informales que constituyen una macro evasión tributaria, recursos que el Estado necesita para financiar sus programas de desarrollo social, educación, salud y otros. Por ejemplo, los emprendedores informales alcanzaron a 850.000 individuos en el 2013, según una encuesta del Ministerio de Economía



Tampoco se refiere a las actividades lucrativas que se llevan a efecto en lugares públicos, tales como ferias y otras por el estilo, que son autorizadas por temporadas por las municipalidades. En estos lugares se vulneran los derechos de los consumidores, pero no se entregan boletas ni comprobantes para poder reclamar.

El Estado debe tener una política clara para evitar las actividades informales, que representan una competencia desleal para las PYMES, y hacen daño al país.

Por el contrario, un proyecto como este sólo tiene incentivos para aumentar la informalidad.

Asociaciones de Consumidores con mayores atribuciones



Nos preocupan también las facultades que la iniciativa concede a las Asociaciones de Consumidores, las cuales podrían constituirse en un elemento que podría incentivar los reclamos en contra de los proveedores, alimentando indebidamente una industria del reclamo.



Las nuevas atribuciones y recursos que se pondrán a disposición de estos organismos, nos hace pensar que así podría ser, atestando los tribunales con denuncias y demandas, y a las instancias administrativas con reclamos destemplados.



Como contrapartida, el proyecto en cuestión debiera considerar a las Asociaciones Gremiales y Cámaras de Comercio, como actores válidos para apoyar a sus asociados, víctimas de denuncias.

Conclusiones Finales



Sernac ha contado con el apoyo de las PYMES

SERNAC ha contado con el apoyo y respaldo de las organizaciones gremiales del comercio establecido de numerosas regiones del país. Hoy se modifica su misión, cambiándola por una confrontacional, que perjudicará la confianza que deben existir entre las partes.



Reforma que piense en todos los tipos de proveedores

Es necesario que una reforma a la ley del consumidor, piense en todos los tipos de proveedores, y en especial aquellos que también requieren protección, como es el comercio de menor tamaño y detallista, que no posee los recursos de una gran empresa, para hacer frente a una industria del reclamo, que se verá alimentada con la facilidad de los procesos.



Proyecto corta a todos con la misma tijera

El Proyecto de Ley contempla una serie de reformas pensadas en la gran empresa, y que no considera al pequeño empresario o comerciante, cortando a todos con la misma tijera



Necesaria objetividad

Finalmente, es necesario que un sistema de protección al consumidor, cuente con la objetividad necesaria, que sólo se verá asegurada, con la separación entre los roles de fiscalizador y sancionador.



Agrava concentración de mercado

Proyecto de Ley aumentará problema de concentración del mercado, ya que los grandes costos que generará la aplicación de la ley, terminarán afectando en mayor medida al comercio de menor tamaño y detallista.