

Impacto de la Ley del Consumidor en la Industria de Alimentos

Reforma a la Ley de Protección a los Consumidores

Con fecha 14 de marzo de 2019 entró en vigencia la reforma a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

Las principales modificaciones efectuadas que resultan relevantes para la industria de alimentos:

- a) Nuevas facultades de fiscalización.
- b) Procedimiento Voluntario Colectivo.
- c) Aumento de monto de sanciones.
- d) Planes de cumplimiento.

Nueva facultades de Sernac

La reforma a la LPC modifica las atribuciones que tiene Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), pudiendo ahora ejercer las funciones de fiscalización e interpretativa (art. 58 LPC).

La facultad de fiscalización señala expresamente que Sernac podrá:

Ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas.



Esta facultad permite no solo la fiscalización presencial, sino también la **revisión de los sitios webs** en que los proveedores promocionen y oferten sus productos.

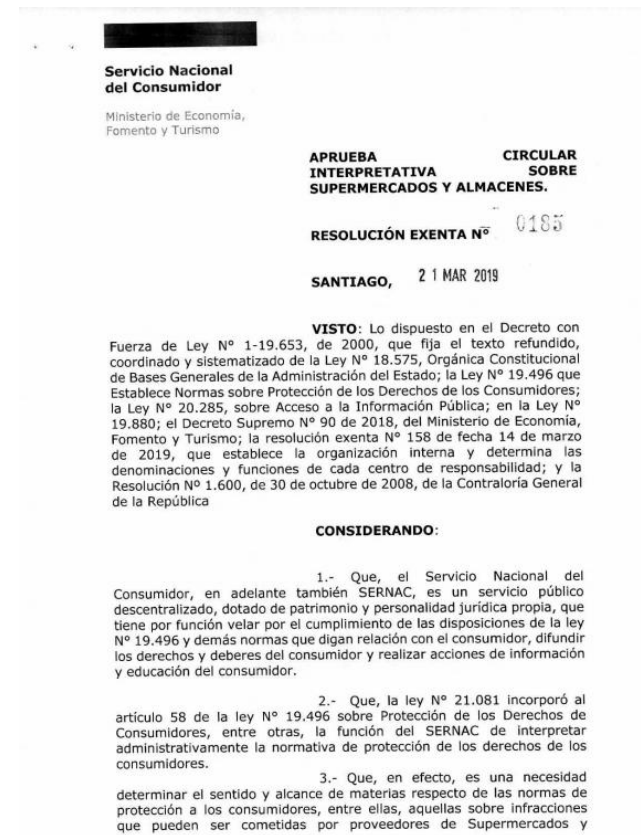
Nuevas facultades de Sernac

Sernac también tiene la posibilidad de interpretar administrativamente la normativa de protección al consumidor.

En el caso de la industria de los alimentos, a la fecha ha dictado las siguientes circulares interpretativas:

- Circular interpretativa Ley N° 21.081 para supermercados y almacenes.
- Circular interpretativa Ley N° 21.081 ventas atadas y ventas conjuntas.
- Circular interpretativa Ley N° 21.081 de buenas prácticas comerciales en materia de comercio electrónico.
- Circular interpretativa Ley N° 21.081 sobre derecho a la calidad e idoneidad régimen de garantías.

Dichas interpretaciones resultan obligatorias exclusivamente para los funcionarios del Servicio.



Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC)

Procedimiento Voluntario Colectivo | PVC

¿Qué es un Procedimiento Voluntario Colectivo?

NUEVA facultad del SERNAC

Es un procedimiento administrativo que permite lograr acuerdos con las empresas, sin necesidad de acudir a la justicia.

Su **objetivo** es proteger a **todos los consumidores** con soluciones expeditas y eficientes, cuando sus derechos sean vulnerados.

Un Procedimiento Voluntario Colectivo se inicia por:

- Un análisis de información del SERNAC.
- Una denuncia de una asociación de consumidores.
- A petición de una empresa.

ETAPAS

- Inicio**
Inicio del PVC mediante resolución.
- Audiencias**
El SERNAC informa a las empresas los criterios que deben tener las respuestas que propongan en beneficios de los consumidores.
- Acuerdo**
El SERNAC revisará la propuesta y las posibles sugerencias ingresadas por los afectados.
- Aprobación de tribunal**
El SERNAC dicta la resolución del acuerdo y pide al tribunal su aprobación para que éste tenga alcance a todos los afectados.
- Implementación**
La empresa deberá dar cumplimiento a la solución ofrecida en los términos y tiempos que fueron aprobados por el SERNAC.
- Cierre**
Finaliza el proceso y se informa de ello a los consumidores, a la empresa, a los organismos reguladores y fiscalizadores.

¿Cuál es el plazo de un Procedimiento Voluntario Colectivo?

- El plazo máximo es de tres meses desde la apertura (etapa 1) y hasta el acuerdo (etapa 3), periodo que es prorrogable sólo una vez, por otros 3 meses más.

El procedimiento voluntario colectivo es una reforma a la antigua mediación colectiva.

Este procedimiento permite a través de mesas de trabajo entre el proveedor y Sernac, no judicializar una aparente infracción a la LPC, logrando a través de un procedimiento más expedito y desformalizado llegar un acuerdo sobre un problema vinculado a ley del consumidor que afecta un grupo de consumidores.

Las materias objeto de este procedimiento puede ser cualquier práctica o conducta de un proveedor que afecte a un colectivo de consumidores, para procurar identificar las soluciones (especialmente compensaciones a los consumidores)

Nuevas multas y criterios

El artículo 24 de la LPC establece un aumento sustancial de los montos anteriormente comprendidos, a fin de prevenir y evitar infracciones a la normativa del consumidor.

Se establece una multa genérica para aquellas infracciones que no tengan contemplada una multa asociada de 300 UTM (correspondiente a \$14.709.900.-)

¿Qué conductas pueden ser infracción?

Error en la rotulación

Frases publicitarias no ajustadas a la realidad

Productos con cuerpos extraños

Inobservancia del RSA

A continuación presentamos
los afectados.
las principales modificaciones
que podrían ver la luz.



Planes de cumplimiento

- El Compliance Normativo es una herramienta de Buen Gobierno Corporativo que reúne Valores Éticos y Deberes Jurídicos asumidos por la Empresa, que permite Prevenir, Controlar, Monitorear y Acreditar el cumplimiento efectivo de la legislación.

¿Cuál es su importancia?

1. Atenuante de responsabilidad frente al aumento significativo de las multas (a nivel individual y especialmente en juicios colectivos).
2. Nuevas facultades de Sernac y la actividad histórica que ha tenido este órgano público en el ámbito de los productos y servicios financieros (mediaciones colectivas y juicios colectivos).
3. Porque constituye un mecanismo de control para enfrentar de mejor manera las nuevas demandas colectivas (de Sernac y de asociaciones de consumidores).
4. Por los daños morales colectivos y daños punitivos que la reforma a la LPC contempla.



Protección al Consumidor y la industria de alimentos



Publicidad, rotulación y principios

Principio de Veracidad

Principio de Comprobabilidad

M&M: *"El chocolate se derrite en tu boca, no en tu mano"*

Coca-Cola: *"Destapa la felicidad"*

