

POINT OF VIEW

¿Por qué implementar un Programa de Cumplimiento en protección de los derechos de los consumidores?





Desde hace algunos años, nuestra legislación en materia de consumo ha experimentado una serie de cambios que han venido a fortalecer los derechos de los consumidores, y por contrapartida, a endurecer las obligaciones que tienen los proveedores de bienes y servicios para con ellos. Este fortalecimiento responde a una mejor comprensión de la asimetría existente entre el proveedor

y el consumidor, y a la transición hacia actos de consumo celebrados a través de medios digitales, lo que ha supuesto nuevos desafíos y riesgos relacionados con la contratación a distancia.

En este mismo sentido, la reforma “pro consumidor” (boletín 12.4209-03) busca introducir una serie de modificaciones a la ley N°19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores (“LPDC”), relacionados con el derecho a retracto, la terminación de contratos de adhesión, la ampliación de los derechos del consumidor financiero, la libre elección entre garantía legal y voluntaria, entre otros; lo que se traduce en el fortalecimiento de los derechos de los consumidores y en mayores obligaciones para los proveedores, que implica en la práctica, más escenarios de riesgos asociados a la trasgresión de esos derechos o a la infracción de la normativa que regula esta materia.

Ahora bien, los proveedores de bienes y servicios disponen de una herramienta efectiva para gestionar debidamente los escenarios de riesgos de incumplimiento a los que se puedan ver expuestos. En este sentido, la LPDC en su artículo 24 regula los Programas de Cumplimiento en la materia, que de encontrarse debidamente implementados otorgan ciertos beneficios para las organizaciones que merecen ser tomados en cuenta.

El primero de los beneficios se encuentra regulado en el artículo 24, inciso cuarto, letra c) de la LPDC, toda vez que se considerará la implementación de dichos Programas de Cumplimiento como una hipótesis de colaboración sustancial con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y en consecuencia,



como una atenuante frente al incumplimiento del proveedor; siempre y cuando el Programa reúna ciertos requerimientos mínimos, a saber:

- a) ser específico en las materias a que se refiere la infracción; b) encontrarse previamente aprobado por el SERNAC; y
- c) que se haya acreditado su efectiva implementación y seguimiento ante un juez. Otro beneficio está asociado a los Procedimientos Voluntarios Colectivos, pues la ley autoriza al proveedor a presentar un Programa de Cumplimiento para poner fin a una conducta infractora, obligándose a cesar dicha conducta y señalando claramente cómo cumplirá las obligaciones convenidas y las medidas que tomará para prevenir futuros incumplimientos.

Además de los beneficios regulados en la LPDC, la adopción de un Programa de Cumplimiento trae consigo otros múltiples beneficios que de manera implícita están presente en todo programa, sistema, modelo o plan de cumplimiento (por ejemplo en el Modelo de Prevención de Delitos de la Ley N°20.393, o el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la Ley N°19.913), y que están relacionados con la **correcta gestión de los riesgos y controles de la organización**, así como también con las actividades y medidas concretas para la **prevención, detección y corrección** de eventuales incumplimientos a los que se pueda ver expuesta la organización.

En definitiva, los Programas de Cumplimiento en materia de consumidor no sólo sirven para atenuar la responsabilidad infraccional de la organización ante un eventual incumplimiento, sino que se erigen como una valiosa herramienta para prevenir o disminuir los riesgos asociados a la materialización de potenciales conductas que trasgredan los derechos de los consumidores; evitando además eventuales daños reputacionales que puedan producirse como consecuencia del incumplimiento. Además de promover las buenas prácticas dentro de la organización, colabora a crear o mantener una cultura organizacional íntegra y de cumplimiento, generando confianza con los stakeholders.

CONTACTO:



Juan Pablo González Gutiérrez
Senior Manager RA
jgonzalezg@deloitte.com



Sebastián Orellana Carrasco
Consultor Senior, RA
sorellanac@deloitte.com

Oficina central

Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com

Regiones

Av. Grecia 860
Piso 3
Antofagasta
Chile
Fono: (56) 552 449 660
Fax: (56) 552 449 662
antofagasta@deloitte.com

Alvares 646
Oficina 906
Viña del Mar
Chile
Fono: (56) 322 882 026
Fax: (56) 322 975 625
vregionchile@deloitte.com

Chacabuco 485
Piso 7
Concepción
Chile
Fono: (56) 412 914 055
Fax: (56) 412 914 066
concepcionchile@deloitte.com

Quillota 175
Oficina 1107
Puerto Montt
Chile
Fono: (56) 652 268 600
Fax: (56) 652 288 600
puertomontt@deloitte.com

Deloitte.

www.deloitte.cl

Ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni ninguna de sus firmas miembro será responsable por alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2021 Deloitte. Todos los derechos reservados.

Las partes aceptan que COVID 19 constituye Fuerza Mayor, conforme los términos del artículo 45 del Código Civil. Asimismo, Las partes reconocen los riesgos que implica la propagación de la COVID-19 y las repercusiones potenciales asociadas con la prestación de los Servicios. El personal de las partes cumplirá con las restricciones o las condiciones que impongan sus respectivas organizaciones en las prácticas laborales a medida que la amenaza de la COVID-19 continúe. Las partes intentarán seguir cumpliendo con sus obligaciones respectivas conforme a los plazos y el método establecido en la presente, pero aceptan que puede requerirse la adopción de prácticas laborales alternativas y la puesta en marcha de salvaguardas durante este periodo, tales como el trabajo a distancia, las restricciones de viaje relacionadas con destinos particulares y la cuarentena de algunas personas. Dichas prácticas y salvaguardas laborales pueden afectar o impedir la ejecución de diversas actividades, por ejemplo, talleres u otras reuniones en persona. Las partes trabajarán conjuntamente y de buena fe a fin acordar los eventuales cambios necesarios para atenuar los efectos negativos de la COVID-19 sobre los servicios, incluido el cronograma, el enfoque, los métodos y las prácticas laborales en la prestación de los mismos, y todos los costos asociados adicionales. En todo caso, Deloitte no será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en la ejecución de sus obligaciones ocasionados o exacerbados por la propagación de la COVID-19 y sus efectos asociados.