

The image shows a SERNAC office with several service modules. Two large signs on the wall read 'SERNAC Servicio Nacional del Consumidor'. In the foreground, two service modules are visible, labeled '14' and '15'. Staff members are seated at desks with computers, and a customer is interacting with a staff member at module 14. A vertical banner on the right side of the image features the SERNAC logo and the text 'SERNAC Ministerio de Economía y Turismo Gobierno de Chile'.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC
Ministerio de
Economía
y Turismo

Gobierno de Chile

EL SERNAC COMO REGULADOR ECONÓMICO

Primera parte: Protección al consumidor y teoría de la regulación

Diego Pardow
Universidad de Chile
dpardow@derecho.uchile.cl

EL SERNAC COMO REGULADOR ECONÓMICO

Primera parte: Protección al consumidor y teoría de la regulación

Segunda parte: Coordinación entre SERNAC y otros reguladores

Tercera parte: Protección al consumidor y libre competencia

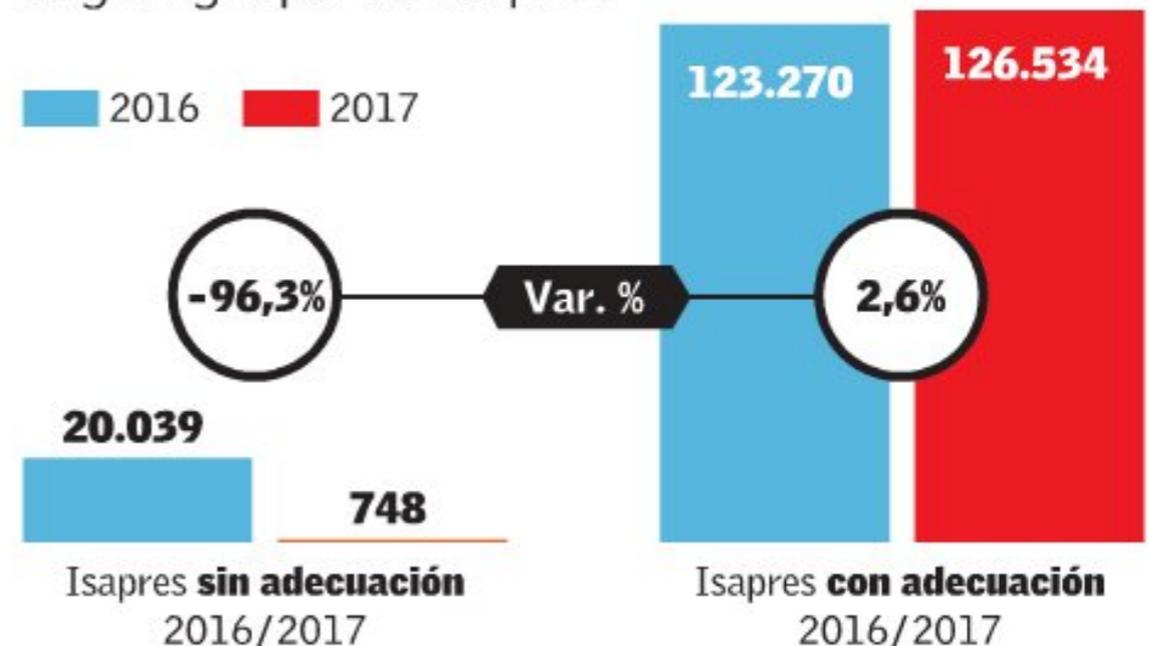
¿PUEDE MODIFICARSE UNILATERALMENTE ?

La disputa judicial acerca de la modificación de los planes de ISAPRE lleva más de una década. Existen cerca de 2 millones de sentencias de protección señalando que es ilegal cambiar unilateralmente el valor de los planes de salud. Sin embargo, durante el año pasado solamente tres ISAPRES se abstuvieron de hacerlo, mientras otras tres siguieron con la práctica (Colmena, Consalud y Cruz Blanca) ... ¿por qué el SERNAC se mantiene al margen?

Recursos de protección por ajustes de planes (sin GES)

Isapre	2016	2017	% de la cartera que recurrió a tribunales en 2017
Banmédica	228	80	0,0%
Colmena	47.250	48.817	16,2%
Consalud	22.856	23.321	6,5%
Cruz Blanca	53.164	54.396	14,1%
Masvida *	19.508	222	0,1%
Vida Tres	74	36	0,0%
Otras isapres	229	410	9,4%
Total	143.309	127.282	7,3%

Quejas ante la justicia, según grupo de isapres



MUCHOS REGULADORES DIFERENTES ...

Parte de la respuesta tiene que ver con que nuestro sistema regulatorio es complicado. Los tribunales solo deciden caso a caso, mientras la función de regular con efectos generales se reparte en una pluralidad de organismos: ¿Como se modifica un contrato de tarjeta de crédito? ¿Lo define SBIF o SERNAC?; ¿Puede interrumpirse el servicio telefónico? ¿Lo define SUBTEL o SERNAC?



¿CÓMO LLEGAMOS HASTA AQUÍ?

1997-2004

**Promotor de
intereses**

- El **SERNAC** se crea en 1997, carece de atribuciones regulatorias y de fiscalización, se limita a realizar estudios, influir en la agenda pública y actuar como mediador

2004-2018

**Modelo
acusatorio**

- Reforma de 2004 establece un sistema acusatorio donde actúa como parte denunciante, carece de facultades para interpretar (salvo regulación impropia)

2018-...

**¿Modelo
inquisitivo?**

- Atribuciones para interpretar la ley con alcance general y cursar multas administrativamente fueron afectadas severamente por la sentencia del TC

TIPOS DE FALLAS DE MERCADO

Un mercado funciona bien cuando existen muchas empresas y consumidores, cada uno con información completa acerca de los bienes y servicios que intercambian...

PLURALIDAD DE ACTORES

**Autoridad
antimonopolio**

**PODER DE
MERCADO**

**MONOPOLIOS
NATURALES**

**Autoridad
tarifaria**

**Autoridad
consumidor**

**ASIMETRÍAS
INFORMACIÓN**

**PROBLEMAS DE
AGENCIA**

**Autoridad
financiera**

INFORMACIÓN COMPLETA

Autoridad antimonopolio

- * Sanciona a los competidores que se ponen de acuerdo (colusión)
- * Evita que competidores más grandes excluyan a los demás (dominancia)
- * Impide que los mercados se concentren (control de fusiones)

- * Genera información pública para los consumidores (informes de precios)
- * Estandariza la manera de entregar información (CAE, sellos de alimentos)
- * Resuelve sus problemas de coordinación (mediación, litigios)

Autoridad consumidor

Autoridad tarifaria

- * Fija los precios para el uso de redes de infraestructura (agua, luz, telefonía)
- * Organiza licitaciones para otras redes (carreteras, energía, pensiones)
- * Fiscaliza el cumplimiento del precio y calidad de los servicios

- * Protege la solvencia de instituciones relevantes (bancos, AFP, aseguradoras)
- * Evita que controladores expropien a minoritarios (OPR, interlocking)
- * Castiga a quienes erosionan la fe pública (TIP, fraude)

Autoridad financiera

Autoridad antimonopolio

Autoridad tarifaria

CONADECUS c. CENCOSUD

SERNAC c. CMPC

SERNAC c. FASA

SERNAC c. Costanera Norte

SERNAC c. Aguas del Altiplano

CONADECUS c. Telefonica y otro

SERNAC c. La Polar

SERNAC c. CENCOSUD

Autoridad consumidor

Autoridad financiera



ACTUACIÓN CONTRADICTORIA

Ejemplo: Caso CENCOSUD

- **SBIF** permite aumentar las comisiones de tarjetas de crédito previo aviso por carta.
- **SERNAC** exigía consentimiento del consumidor.
- Finalmente Corte Suprema intercedió favoreciendo al **SERNAC** y **SBIF** tuvo que dictar nueva circular.



ACTUACIÓN SUCESIVA

Ejemplo: Caso FASA

- **FASA** alcanza acuerdo con **FNE** (rebaja de multa a cambio de colaboración) y **SERNAC** (procedimiento de compensación a los consumidores).
- Luego ocurre una iteración de procesos sancionatorios (nuevas multas de la **SVS** y **SERNAC**, demandas colectivas de consumidores, juicios criminales contra ejecutivos).



PASIVIDAD RECÍPROCA

Ejemplo: Caso LA POLAR

- **SBIF** entendía que empresas de retail estaban excluidas.
- **SVS** confiaba en veracidad de información entregada por auditores.
- Auditores confiaban en veracidad de información entregada por La Polar.

¿JERARQUÍA? ...

La mayoría de los reguladores económicos están legalmente descentralizados, relacionándose con el Poder Ejecutivo a través de diferentes ministerios. Algunos tienen competencias normativas infra-reglamentarias, otros utilizan mecanismos de regulación impropia (sello SERNAC, guías).

Autoridad antimonopolio

Artículo 33°.- La Fiscalía Nacional Económica será un **servicio público descentralizado**, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independiente de todo organismo o servicio, sometido a la **supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción**.

Artículo 57°.- El Servicio Nacional del Consumidor será un **servicio público funcionalmente descentralizado** y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la **supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción**.

Autoridad consumidor

Autoridad tarifaria

Artículo 1°.- Créase la Superintendencia de Servicios Sanitarios como un **servicio funcionalmente descentralizado**, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la **supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas**.

Artículo 1°.- Créase la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante también la "Comisión"), como un **servicio público descentralizado**, de carácter técnico, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se **relacionará con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda** y se regirá por la presente ley y demás normativa que se dicte al efecto.

Autoridad financiera

¿JERARQUÍA?

Todos estos reguladores tienen un diseño institucional similar, sus potestades son conclusivas (salvo en materia financiera), por lo que CGR termina actuando como jerarca “blando” que toma razón de Decretos Tarifarios, revisa legalidad de circulares y normativa

Institución	Tipo	Competencia	Dirección	Nombramiento	<i>Gilardi</i>
BC	Autónoma	Exclusiva	Colegiada	Senado	0.915
CPLT	Otro	Conclusiva	Colegiada	Senado	0.848
CGR	Autónoma	Exclusiva	Unipersonal	Senado	0.839
TDLC	Otro	Conclusiva	Colegiada	Delegado	0.781
PE	Otro	Otro	Colegiada	Delegado	0.813
CMF	Descentralizada	Subsidiaria	Colegiada	Senado	0.774
SISS	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.589
SCJ	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.589
SIR	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.589
SMA	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.583
FNE	Descentralizada	Otro	Unipersonal	ADP	0.639
SEC	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.526
SPEN	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.559
SSAL	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.559
SVS	Descentralizada	Subsidiaria	Unipersonal	ADP	0.559
CNE	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.562
SBIF	Descentralizada	Subsidiaria	Unipersonal	ADP	0.571
SERNAC	Descentralizada	Otro	Unipersonal	ADP	0.514
INAPI	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.503
SII	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.494
SEDUC	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.481
SNA	Descentralizada	Conclusiva	Unipersonal	ADP	0.467
SUBTEL	Centralizada	Subsidiaria	Unipersonal	Discrecional	0.294

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información pública sistematizada para este trabajo

¿ESPECIALIDAD?

Algunos reguladores económicos tienen definida su competencia en atención al mercado (v.g. financiero, energía) o la naturaleza legal de la empresa regulada (v.g. bancos, sanitarias), mientras otros apuntan a la protección de un interés determinado (v.g. competencia, medio ambiente)

Autoridad antimonopolio

Artículo 39°.- El Fiscal Nacional Económico, en el ejercicio de sus funciones, será **independiente de todas las autoridades y tribunales** ante los cuales actúe. Podrá, en consecuencia, defender los intereses que le están encomendados en la forma que estime arreglada a derecho, según sus propias apreciaciones

Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios **reguladas por leyes especiales, salvo: (...) que esté comprometido el interés colectivo** o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización

Autoridad consumidor

Autoridad tarifaria

Corresponderá a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la **fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios**, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias

Corresponderá a la Comisión, en el ejercicio de sus potestades, velar por el **correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero**, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. Para ello deberá mantener una **visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas y asegurados.**

Autoridad financiera

Tabla 2: Comparación de instituciones en términos de su especialidad técnica

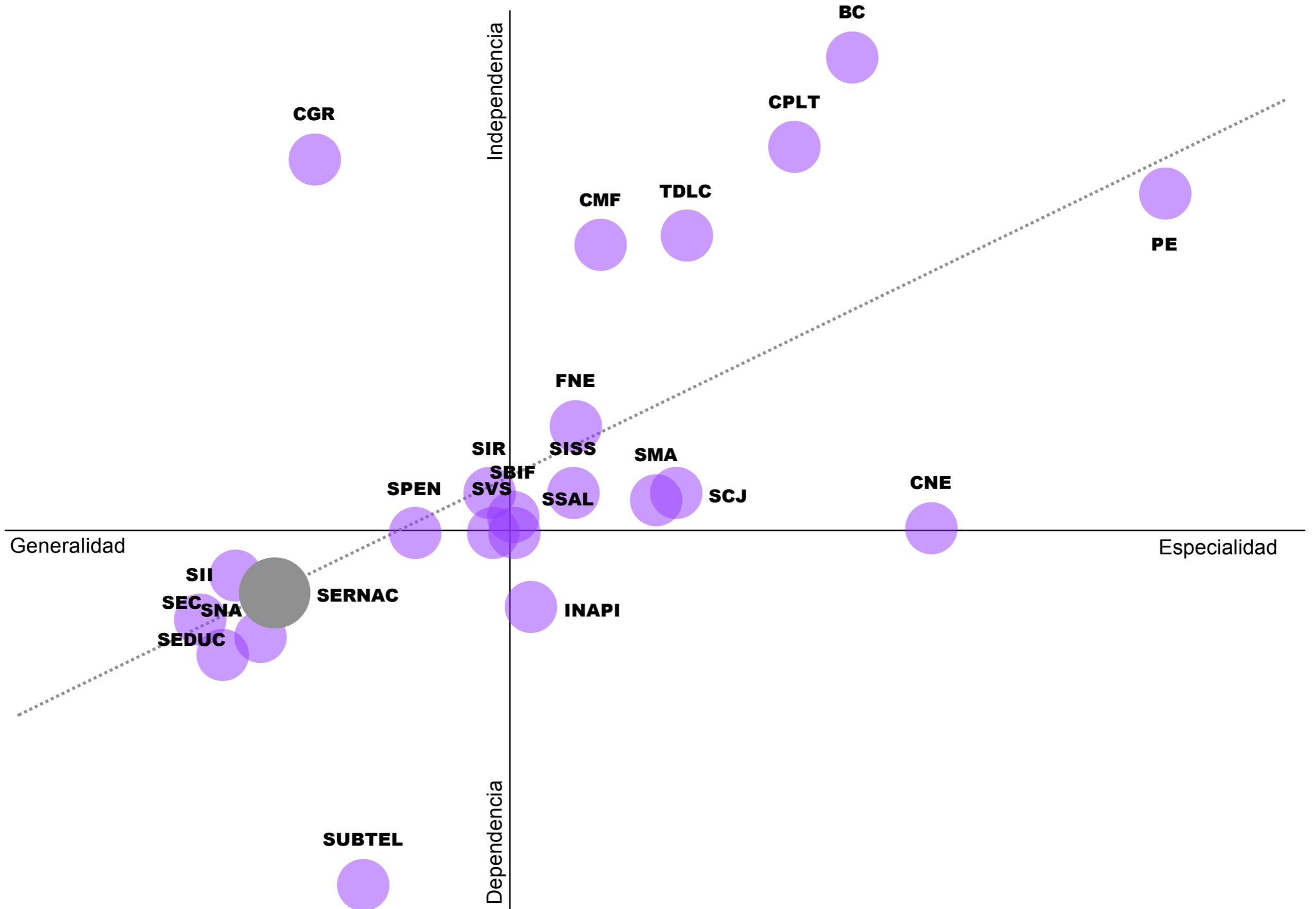
Institución	Sueldo jef.	Sueldo prof.	Personal			Índice	
			Total	Jef.	Prof.		Reg.
PE	\$14,778,560	\$5,541,960	18	7	8	0	0.791
CNE	\$8,010,663	\$4,223,630	90	2	68	0	0.692
BC	\$11,700,747	\$3,969,089	654	4	386	0	0.659
CPLT	\$5,673,338	\$2,057,278	132	10	77	0	0.634
TDLC	\$8,417,298	\$4,190,427	24	5	8	0	0.588
SCJ	\$7,539,700	\$3,151,251	64	4	53	0	0.584
SMA	\$7,316,058	\$3,210,817	162	6	118	54	0.575
CMF	\$7,542,553	\$3,982,093	407	45	241	0	0.552
FNE	\$6,946,641	\$4,227,001	114	8	41	0	0.541
SISS	\$7,457,329	\$3,687,927	204	3	66	56	0.540
INAPI	\$6,753,820	\$3,205,593	188	6	101	0	0.522
SSAL	\$6,896,975	\$3,391,558	332	15	167	56	0.516
SBIF	\$6,585,221	\$3,992,449	268	27	143	0	0.515
SVS	\$5,897,408	\$3,238,409	358	41	236	0	0.507
SIR	\$7,175,316	\$2,389,013	164	3	108	28	0.505
SPEN	\$6,425,588	\$2,994,399	249	14	141	37	0.474
SUBTEL	\$4,360,371	\$2,390,844	228	37	165	56	0.451
CGR	\$4,982,285	\$2,204,434	1,992	31	1,073	731	0.431
SERNAC	\$3,984,263	\$3,035,835	216	30	168	58	0.414
SEDUC	\$5,267,519	\$2,163,259	773	21	326	574	0.408
SEC	\$5,111,772	\$3,522,120	360	29	102	84	0.397
SNA	\$4,693,818	\$2,875,984	1,759	81	473	1,509	0.392
SII	\$6,057,636	\$3,726,569	4,952	191	1,111	2,133	0.382

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información pública sistematizada para este trabajo

¿ESPECIALIDAD?

El SERNAC parece efectivamente un león sin dientes, con pocos profesionales, remuneraciones más bajas que otros organismos y presencia a lo largo del país

ESPECIALIDAD Y JERARQUÍA



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC
Ministerio de
Economía y Turismo
Gobierno de Chile

14

15

SERNAC
MÓDULO
14

SERNAC
MÓDULO
15

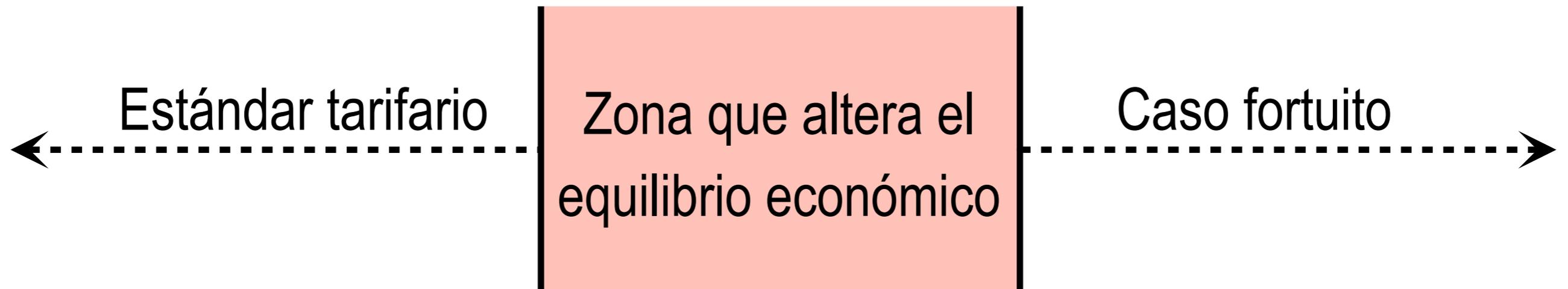
EL SERNAC COMO REGULADOR ECONÓMICO

Segunda parte: Coordinación entre SERNAC y otros reguladores

Diego Pardow
Universidad de Chile
dpardow@derecho.uchile.cl

PROBLEMA ECONÓMICO SUBYACENTE

Los casos donde interactúan el SERNAC y otros reguladores pueden dividirse en tres grupos: (a) interrupción de un servicio público sujeto a tarifas; (b) mecanismos para modificar contratos dirigidos; y, (c) cobros indebidos y entrega de información:



En los tres grupos de casos subyace el mismo problema. La autoridad sectorial tiene como misión principal “desarrollar el mercado”, por lo que sus incentivos le empujan a fijar estándares relativamente bajos de interrupción, flexibilizar las modificaciones a contratos, y así sucesivamente. Al contrario, el SERNAC tiene como misión “proteger al consumidor” y sus incentivos le empujan en la dirección contraria

EJEMPLO DE TARIFAS

Supongamos que quisiéramos fijar una tarifa para el servicio de agua potable de las 30 personas en esta clase. Nuestro tradicional modelo de empresa eficiente, exige dimensionar el costo de este sistema de agua potable, remunerar al monopolista según el riesgo de la inversión y dividirlo a prorrata del número de clientes:

Item	VNR
Producción de agua potable	\$100
Infraestructura de distribución	\$100
Servicios de mantenimiento	\$100
Remuneración monopolista(10%)	\$30
<i>Total</i>	<i>\$330</i>

Tanto la infraestructura como el mantenimiento llevan implícito un número de interrupciones "normales" y disminuir ese número es generalmente más caro (mejores materiales o mayor frecuencia de mantenimiento)

La tarifa se fija dividiendo el costo total (\$330) por el número de usuarios (30) y sería de \$11

Si el SERNAC aplica una política de "cero" interrupciones disminuye la remuneración del monopolista, pero puede ser que costos estén inflados o sean excesivos

SERNAC C. AGUAS DEL ALTIPLANO

Y teniendo, además, presente:

1º.- Que son hechos establecidos en la causa, los siguientes:

- a) El día martes 7 de junio de 2011, alrededor de las 19:30 horas y producto de la rotura del interceptor del servicio (A-C 700 mm), que recoge las aguas servidas de alrededor cuarenta por ciento de los clientes de la ciudad de Iquique, producida en la intersección de las avenidas Arturo Prat con Héroes de la Concepción, la empresa sanitaria demandada de autos procedió, sin informar a sus clientes consumidores, a suspender el suministro y distribución del agua potable.
- b) La rotura se produjo por la ejecución de una obra encomendada y supervisada por Aguas del Altiplano S.A.

d) La suspensión del suministro y distribución del agua potable de la ciudad de Iquique, comenzó el 7 de junio de 2011 y concluyó definitivamente el día 12 del mismo mes y año, afectando a un total de 31.705 clientes de Aguas del Altiplano S.A., quienes estuvieron sin abastecimiento de agua potable por tiempos que varían entre 35,03 horas y 87,68 horas, según el sector de la ciudad al cual pertenecían.

Explica que la Superintendencia de Servicios Sanitarios sancionó a Aguas del Altiplano, condenándola a pagar 50 Unidades Tributarias Anuales (\$ 24.268.000 al día de hoy) por la deficiencia en la calidad y continuidad del servicio de recolección y disposición de aguas servidas y con 100 Unidades Tributarias Anuales (\$48.536.400 al día de hoy) por el peligro a la salud de la población y afectar a la generalidad de los usuarios de la ciudad de Iquique, en el expediente administrativo N° 2.999 tramitado ante esa Superintendencia.

II.- En cuanto al recurso de casación en el fondo del demandado.

QUINTO: Que en virtud del desistimiento parcial del recurso de casación en el fondo del demandado, formalizado y contenido en el acta del comparendo de conciliación, ya referida, la primera norma cuya infracción corresponde analizar, es el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, disposición que, según el recurrente, ha sido vulnerada por la sentencia impugnada, al aplicar a la demandada multas contenidas en dicha ley, en circunstancias que la legislación sanitaria especial, Ley 18.902 que rige su actividad, ya contempla ese tipo de sanción administrativa, por los mismos hechos y en atención a los mismos bienes jurídicos protegidos por la normativa de protección al consumidor.

DECIMO SÉPTIMO: Que con relación a este tópico, también se reclama como error de derecho, que los mismos hechos por los cuales se sancionó a la demandada de acuerdo con la Ley 19.496, se encuentran también penados en la normativa sectorial que rige a las empresas sanitarias y que, además, la demandada ya fue sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, afectándose con ello el principio *non bis idem*. Lo primero se sostiene a base de una comparación entre el artículo 11 de la Ley 18.092 y el artículo 25 de la Ley 19.496; lo segundo, en razón de las sanciones aplicadas a la demandada en virtud de la Resolución 3577 de 9 de septiembre de 2011, de la referida superintendencia.

SERNAC C. AGUAS DEL ALTIPLANO

Considerando lo anterior, conviene puntualizar que el error de derecho que postula el recurrente dice relación con la improcedencia de aplicar simultáneamente sanciones generales frente a un hecho que tiene una sanción particular y específica en la ley 19.496. Al respecto, conviene recordar que la relación de especialidad se da cuando un tipo (especial) comprende a otro tipo (general); por aplicación de este principio "la ley especial deroga la ley general", se aplica siempre el tipo especial y se excluye al general.

Analizando las normas por las cuales ha sido sancionada la demandada, es dable precisar que efectivamente el artículo 3° sólo establece el catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor; en tanto que el artículo 23 en su inciso 1°, sanciona una conducta general por parte de un proveedor, referida a causar con negligencia un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, norma que, en consecuencia, contempla un incumplimiento amplio.

Tales normas no contemplan una sanción expresa, por lo que para proceder a su sanción hay que remitirse al artículo 24, que establece que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Por su parte, el artículo 25 sanciona expresamente la suspensión, paralización o no prestación, sin justificación, de un servicio de agua potable previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, imponiendo al efecto una sanción particular, de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

Ahora bien, en lo que toca a la supuesta vulneración del principio del *non bis in idem* o de imposibilidad de sancionar dos veces por un mismo hecho, de los propios argumentos dados por el recurrente queda en evidencia que no se ha producido el doble castigo por él reclamado, por cuanto la sanción aplicada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, mediante la Resolución 3577 de 9 de septiembre de 2011, lo fue por las *deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de recolección de aguas servidas en la ciudad de Iquique, entre los días 7 y 16 de junio de 2011*, en cambio, las infracciones sancionadas en este proceso en virtud de la Ley 19.496, lo han sido por la suspensión del suministro y distribución del agua potable de la referida ciudad, entre los días 7 y 12 de junio de 2011, hipótesis que son claramente disímiles y por tanto, no corresponden a situaciones de doble sanción por hechos idénticos, que es lo que proscribe el principio *non bis in idem* como inherente al de legalidad y tipicidad.

I.- Que se **revoca** la sentencia apelada de fecha catorce de mayo de dos mil trece, escrita a fojas 726 y siguientes, sólo en cuanto rechaza el aspecto infraccional y, en su lugar, se declara que se condena a Aguas del Altiplano S.A. por infracción al artículo 25 inciso 2° de la Ley 19.496, cometida entre los días 7 a 12 junio de 2011, al pago de una multa equivalente a la suma de **trescientas (300) unidades tributarias mensuales**, vigentes a la fecha de su perpetración, sin costas, por no haber sido totalmente vencida.

SERNAC C. CENCOSUD

TERCERO: Que la controversia de autos, conforme a los escritos de apelación respectivos, está referida, fundamentalmente, a los siguientes aspectos: Por una parte, si dos cláusulas específicas del Contrato de Tarjeta Jumbo MAS y su Reglamento, celebrado entre la sociedad demandada y sus tarjetahabientes -9° y 16°- vulneran o no el artículo 16 de la Ley 19.495, concretamente sus letras a) en el segundo caso y g) en el otro. Seguidamente, deberá verificarse si el aumento que la sociedad demandada ha hecho de la comisión mensual por mantención de las de las referidas tarjetas, desde 460 a 990 pesos, se justifica o, de otro lado, es contraria a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores. Por último, habrá que determinar si efectivamente en el caso de marras la acción para depurar la responsabilidad de la demandada ha prescrito, aun cuando de hecho hubiera infringido la Ley de Protección al Consumidor al notificar a sus clientes que procedería a aumentar el costos de mantención de las tarjetas,

al haber recibido la notificación). En consecuencia, es este hecho el que no puede tenerse como cierto con la mera notificación que en su momento hizo Cencosud a los clientes. Mientras no haya certeza de dicho conocimiento en cada tarjetahabiente, la circunstancia que hayan usado una tarjeta no es signo inequívoco o concluyente de aceptación a la modificación propuesta; por lo mismo, derivar de ello una aceptación, supone darle al silencio un sentido de manifestación de voluntad, que se encuentra expresamente prohibido por el artículo 3° letra a) de la Ley 19.496. Luego, en autos no

NOVENO: Que la parte demandada ha alegado, entre otros aspectos, que la cláusula novena no puede infringir la letra g) del artículo 16, puesto que habría sido revisada y autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. A este respecto, debe decirse que en autos sólo consta el oficio de fojas 748, emanado del Director Jurídico de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que da cuenta que esa institución, en procedimientos acordados, confeccionados por los auditores externos de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., referidos al 31 de diciembre de 2007 y 31 de diciembre de 2008, para una muestra de contratos de afiliación al sistema y uso de la tarjeta, se verificó una serie de contenidos mínimos exigidos por la circular 17 de esa Superintendencia,

DÉCIMO: Que enseguida, la demandada argumentó que la mentada cláusula 9° tiene por finalidad asegurar el cobro y, con ello, mantener a nivel razonable el costo del crédito, destinado a beneficiar a los propios clientes, pero que de ninguna manera puede ser considerada abusiva, pues,

Sin perjuicio de lo previamente reseñado, Cencosud se alzó en contra de esta decisión, argumentando la prescripción total de la acción, en razón de que el acto ilícito contra el cual se dirigió la demandada, en todo caso se habría producido seis meses antes de la notificación a su parte de la misma - 12 de enero de 2007-. Por lo mismo, la acción se habría interpuesto, a su parecer, fuera de plazo, a la luz de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496.

SERNAC C. CENCOSUD

I.- Se revoca la sentencia apelada, de fecha de treinta de diciembre de 2010, escrita entre fojas 1845 que se lee a fojas 1845, complementada el dieciocho de enero del año dos mil once a fojas 1886, en cuanto por ella se condenó a la demandada Cencosud S.A. a pagar a título de indemnización de perjuicios el equivalente a una Unidad Tributaria Mensual a cada uno de los consumidores afectados y, en su lugar, se decide que en esta parte la demanda queda desestimada;

II.- Se confirma, en lo demás apelado la referida sentencia, con las siguientes declaraciones:

a) Que la cláusula 9° del Contrato de la Tarjeta Jumbos Mas es abusiva, y por ello es nula y sin ningún valor y, por tanto, no forma parte del contrato en la que se encuentra inserta y su reglamento;

b) Que igualmente, la estipulación 16° del Reglamento del Contrato de la Tarjeta Jumbo Mas, en atención a la abusividad declarada, es nula y carente de valor, de manera que no es parte del contrato en cuestión y su reglamento;

DECIMOTERCERO: Que en este acápite, como ya se ha dicho a propósito del recurso de nulidad formal, este juicio se fundamenta, al tenor del libelo pretensor, en al menos cuatro tipos de infracciones a la Ley 19.496, que se basan en hechos distintos y tienen sanciones diversas. En efecto, por una parte, se alega la existencia de dos cláusulas abusivas, contenida en los números 9° y 16° del contrato y reglamento de Tarjeta Jumbo Mas, sin que respecto de ellas se haya alegado derechamente la descripción para los efectos de decretar su nulidad, y que aunque así se hubiere sido, al tenor del artículo 26 de la Ley 19.496, resulta pristino que el precepto no le es aplicable, porque que lo pedido versa sobre una acción de nulidad, cuya base de declaración se encuentra en el sistema legal definido en el artículo 16 letras a) y g) de la misma ley, cuya finalidad es declarar, declarar carente de efecto, una cláusula contractual. Ergo, esta acción escapa al marco contravencional y, por lo mismo, no queda sujeta a la descripción contenida en el artículo 26 en comento.

c) Que la restitución de los dineros ordenados por el fallo apelado, deberá hacerse con el reajuste que contempla el artículo 27 de la Ley 19.496, más intereses corrientes para operaciones reajustables de 30 días, desde el día de la notificación de la demanda;

d) Que el reembolso referido en el literal que precede, deberá efectuarse por el demandado directamente en cada una de las cuentas de autos, afectadas por el cobro indebido de comisiones por mantención, conforme a la lista mínima de consumidores afectados y con derecho a ser restituidos e indemnizados, según aparece en la carta de 16 de marzo de 2009 emitida por don Patricio Rivas de Diego, Gerente General de Cencosud a la época;

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC
Ministerio de Economía y Turismo
Gobierno de Chile

14

15



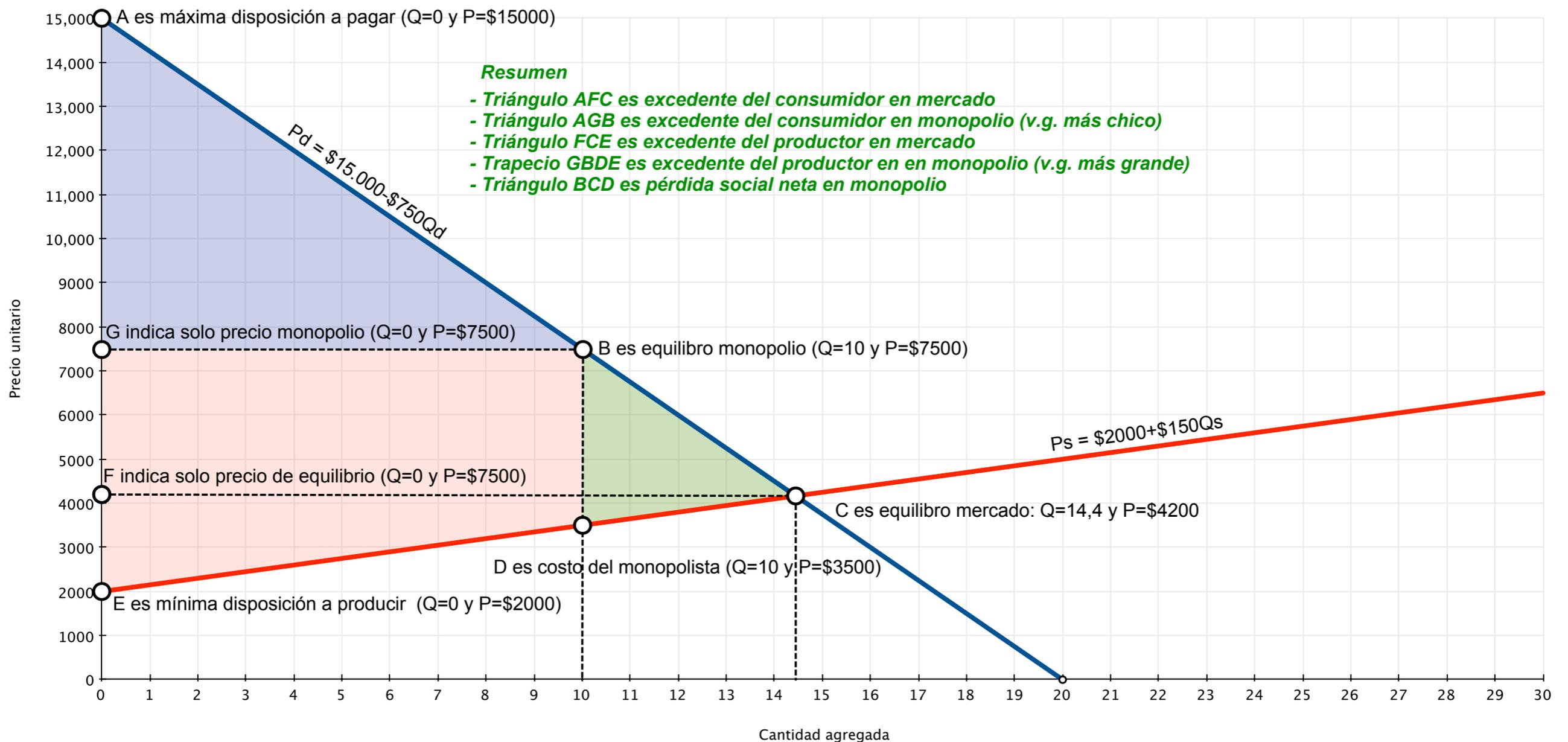
EL SERNAC COMO REGULADOR ECONÓMICO

Tercera parte: Protección al consumidor y libre competencia

Diego Pardow
Universidad de Chile
dpardow@derecho.uchile.cl

PROBLEMA ECONÓMICO SUBYACENTE

Si la colusión disminuye el excedente del consumidor, ¿cómo devolvemos ese excedente? ¿A través de multas que van a rentas generales? ¿O a través de daños que van a las víctimas?



EJEMPLO DE DAÑOS

EN LO PRINCIPAL: DEMANDA INDEMNIZACION POR PERJUICIOS EN JUICIO SUMARIO ARTICULO 109 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL Y OTROSÍ: PERSONERÍA, PATROCINIO Y OTROSÍ: PROVIDENCIAS QUE INDICAN SOLICITA DESIGNACIÓN DE MINISTROS DE FISCALÍA PARA EL CUMPLIMIENTO AL AUTO ACORDADO N°

En efecto, en abierta vulneración a las normas de defensa de la libre competencia, las ahora demandadas en estos autos incurrieron en una colusión entre competidores con fines de exclusión y/o disuasión de entrada. Según la calificación jurídica de los hechos efectuada por ese H.TDLC, las ahora demandadas en estos autos:

Honorable Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

TRIBUNAL DE DEFENSA
05 DIC 2017
DE LA
COMPETENCIA

Araya Jasma y Jorge Montecinos Araya, abogados

Daño emergente: que corresponde a las inversiones ejecutadas por nuestras representadas, necesarias para desarrollar la estrategia de expansión de Línea Azul a las rutas del norte del país, las que, de no haber existido los ilícitos anticompetitivos de las demandadas, habrían podido asignarse a su mejor uso alternativo, se habrían amortizado dentro de los plazos previstos y, no habrían terminado en la pérdida de activos generadores de ingresos con ellas financiados como, en los hechos, ocurrió;

Lucro cesante: que corresponde a las utilidades que nuestras representadas, de no haber existido los ilícitos anticompetitivos de las demandadas, habrían percibido al ejecutar la estrategia de Línea Azul, mediante la operación de su giro en rutas del norte del país. Lo anterior, por el período de duración de las conductas anticompetitivas según lo establecido por ese H.TDLC en su sentencia;

Daño patrimonial: que corresponde al deterioro progresivo y significativo de la situación financiera global de Línea Azul -empresa de propiedad de nuestras representadas- a consecuencia de las conductas colusorias de exclusión de las que fue objeto, daño patrimonial a cuyo respecto, para efectos de su cuantificación, es posible aproximarse - alternativa o complementariamente- como **lucro cesante**, o bien, como **daño emergente**, según se precisará en esta presentación;

Daño moral: que corresponde a todas aquellas consecuencias dañosas no subsumibles en las categorías anteriores, en particular, la afectación a la reputación y la honorabilidad de nuestras representadas, administradores y dueños de Línea Azul, en materia crediticia frente a acreedores bancarios y no bancarios, traducido, en definitiva, en la imposibilidad de acceso al crédito en el sistema formal o acceso a créditos relativamente más onerosos, todo lo cual no habría tenido lugar (en lo absoluto o en su extensión) de no haber existido los ilícitos anticompetitivos de las

OTRAS FORMAS DE INTERVENCION

1.3. En relación con los hechos, explica que el 5 de agosto de 2016 Cencosud e Inmobiliaria Catedral celebraron un contrato de arrendamiento sobre un inmueble ubicado en calle Errázuriz N° 1040 en Valdivia, que contiene un centro comercial, supermercados, estacionamientos y áreas comunes (el "Inmueble"). La duración de este contrato es de 30 años, prorrogable por dos períodos de 10 años, por lo que indica que Cencosud actuaría como si fuera dueño (el "Contrato de Arrendamiento").

Sexagésimo séptimo: Que, por tanto, atendido lo expuesto en los considerandos Vigésimo séptimo a Sexagésimo sexto, se puede concluir que el Contrato de Arrendamiento no es una operación de concentración, debido a que (i) Inmobiliaria Catedral no es un operador de la industria supermercadista; (ii) no elimina a un competidor del mercado, pues Bigger SpA suspendió su operación un año antes de la celebración del contrato por problemas financieros y no hubo, por tanto, traspaso de activos tangibles ni intangibles relevantes para la operación de un supermercado por parte de esta empresa a Cencosud;

1.5. Respecto del incumplimiento de la Resolución N° 43/2012 dictada para la

, explica que Cencosud no podía celebrar un contrato que la Condición Primera de la mencionada resolución ó que quien adquiriera los activos (dentro de los cuales le) no podría estar relacionada a SMU ni tener una 25% de las ventas en el mercado supermercadista a condición es una medida estructural que debe ser lo amplio y, por tanto, quien arriende hoy el inmueble o turo no puede ser ningún actor que ostente o supere el nivel del mercado establecido. En consecuencia, esta medida constituiría, a su juicio, una obligación jurídica administrativa para Cencosud, Walmart y SMU. En particular, alega que Cencosud tiene un 28% de participación por lo que no podía invertir en el Inmueble.

OTRAS FORMAS DE INTERVENCION

Nonagésimo primero. Que, de acuerdo con lo señalado en las consideraciones anteriores, es posible concluir que la demandante aportó prueba fundamentalmente dirigida a acreditar la inconveniencia de la oportunidad en que la Subtel llamó al Concurso 700 MHz, materia que no puede ser juzgada en este caso, pues se refiere al actuar de la autoridad pública, que no ha sido demandada en autos. En efecto, la conducta imputada en autos es el acaparamiento de espectro radioeléctrico por parte de las empresas de telefonía móvil demandadas, por lo que el llamado al concurso no puede considerarse como un indicio de dicha conducta, ya que el llamado al referido concurso es una decisión privativa de la Subtel, de la cual las demandadas no tienen injerencia alguna;

Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar es para garantizar su uso efectivo y eficiente. Tampoco existe evidencia alguna destinada a probar los efectos exclusorios o de cierre de mercado derivados de dicha conducta. Por el contrario, la prueba aportada en autos entrega indicios de que las empresas demandadas tienen la intención y los incentivos para usar las frecuencias asignadas;

"I.- Que las demandadas Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz impuesto como máximo que puede tener cada operador incumbente en el mercado de servicios avanzados de comunicaciones móviles, infringiendo el artículo 3° del D.L. N° 211;

"II.- Que se ordena a las recurridas desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada;

"III.- La Subtel velará por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado en el literal precedente, adoptando las medidas necesarias para llevarla a cabo.

"IV.- En el evento que la Subtel estime necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".