

TITULO: ¿Cómo habría actuado la nueva ley del Sernac en un caso como el de la aerolínea Law?				
NÂ°	FECHA	MEDIO	SECCIÃ“N	PÃ•GINA
7699	2018-02-19	El Pulso.cl	On line	SP

Imagen 1/1



ECONOMÍA & DINERO

¿Cómo habría actuado la nueva ley del Sernac en un caso como el de la aerolínea Law?

Lucy Aravena L. | 19/02/2018

Una mayor capacidad fiscalizadora del servicio, la regulación del proceso de mediación colectiva, la posibilidad de tener una indemnización por daño moral colectivo y un aumento de las multas son algunos de los aspectos que traerá la nueva norma.

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó la semana pasada una demanda colectiva contra la aerolínea Latin American Wings (Law), en defensa de los consumidores que se vieron afectados por la cancelación, reprogramación y retrasos de sus vuelos nacionales e internacionales.

Ad portas de que la ley que reforma el Sernac sea promulgada, ¿cómo habría actuado la nueva norma en un caso como el de la línea aérea?

Según el Sernac, si estuviera rigiendo la nueva ley “podría haber fiscalizado a la empresa generando pruebas contundentes de los incumplimientos concretos en que estaría incurriendo, a fin de que éstos pudieran ser puestos a disposición de los tribunales competentes”.

Se destaca que la futura norma regulará una práctica que hasta ahora se ha desarrollado sin reconocimiento legal: la mediación colectiva entre el proveedor y el Sernac. Para el socio de Lorenzini Consultores, Jaime Lorenzini, al quedar la mediación colectiva reglada “el acuerdo que logre tendrá el efecto de impedir la interposición de otras demandas colectivas por los mismos hechos”.

Además, ante los antecedentes que un proveedor demandado como Law se niegue a entregar durante un juicio colectivo, el juez podrá asumir que estos contienen lo alegado por el demandante. El ex subdirector del Sernac y socio de PDV & Cia Consultores, Lucas del Villar, señala que en la tramitación del juicio, se podrá decretar provisoriamente el cese de los cobros indebidos, cuya procedencia esté siendo discutida en el proceso judicial.

Relevante resultará también la existencia en la nueva ley de la indemnización por daño moral colectivo a los consumidores. La socia de Baraona Fischer Spiess, Marta Arias, considera que en el contexto en que se dieron los hechos que fundamentaron la acción colectiva contra Law -que están relacionados principalmente, a viajes familia-, la indemnización por daño moral pasa a ser un punto relevante en la discusión. Esto, porque bajo la actual ley, no es posible demandar el daño moral en el marco de un procedimiento colectivo.

Junto a lo anterior, la futura norma eleva los montos de las multas a los proveedores a beneficio fiscal. Al respecto, el abogado de Guerrero Olivios, Tomás Kubick, estima que “la nueva ley tiene un mayor efecto disuasivo para no cometer infracciones, porque cuando tienes multas mayores se supone que debiese haber un mayor efecto de disuasión”.

Por ejemplo, en la ley vigente la multa genérica, es decir, cuando no se cumple lo pactado, puede llegar a 50 UTM (\$2,3 millones). Con la nueva norma, ascenderá a 300 UTM (\$14,1 millones).

Con respecto a las sanciones, incluso se concede al juez, bajo ciertas circunstancias, la facultad de aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados que en su conjunto nunca podrá superar las 45 mil UTM (\$2.118 millones)”.

La ley actual, por otra parte, establece que las infracciones prescriban en el plazo de seis meses, mientras que en la nueva regulación el periodo será de dos años. “Existiendo, por consiguiente, mayor tiempo para que Sernac investigue y recopile antecedentes frente a una infracción de un proveedor”, destaca Lorenzini.

Finalmente, la sentencia colectiva producirá, además, plena prueba sobre la infracción y el derecho a la indemnización que individualmente puedan demandar los consumidores afectados, por ejemplo, por daños patrimoniales y morales.