

Carey y Cía. Informa: La Ley 20.146 (“Estatuto Pyme”) y sus impactos en materia de protección al consumidor

Santiago de Chile, 2010.

Una nueva ley que fija normas especiales para pequeñas y medianas empresas (pymes) entró en vigencia el pasado 3 de febrero de 2010 en Chile. La Ley N° 20.416 de Normas Especiales para Empresas de Menor Tamaño protege a las micro y medianas empresas con las normas consagradas en la Ley de Protección al Consumidor, transformándolas incluso en titulares de acciones de clases en contra de sus proveedores.



Resumen Ejecutivo

El 3 de Febrero de 2010, fue publicada en el Diario Oficial la Ley 20.416 (conocida como “Estatuto Pyme”), que fija normas especiales para las Empresas de Menor Tamaño (“EMT”).

La nueva ley define por primera vez qué es una micro, una pequeña y una mediana empresa, usando como criterio sus ingresos por ventas:

- a) **Micro empresa:** Tiene ingresos anuales por ventas y servicios (siempre descontando el IVA y el impuesto específico) de hasta 2.400 UF.
- b) **Pequeña empresa:** Ventas anuales entre 2.401- 25.000 UF.
- c) **Mediana empresa:** Ventas anuales entre 25.001 - 100.000 UF.

Esta nueva Ley hace extensivas a las EMT gran parte de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, en lo que se refiere a las relaciones con sus proveedores. En otras palabras, las EMT son “consumidores” en las relaciones que mantengan con sus proveedores.

En consecuencia, las empresas deberán implementar en sus relaciones con clientes que califiquen de Pymes los principios consagrados en esta Ley, y que remiten a la Ley de Protección al Consumidor, lo que obligará a revisar prácticas y procesos tales como contratación masiva, contratación a distancia, garantías, publicidad e información a las EMT.

Adicionalmente, las EMT pueden presentar demandas colectivas contra sus proveedores, ya sea directamente o a través de las asociaciones gremiales a las que pertenezcan.

I.- **Modificaciones en materia de Protección al Consumidor:**

La innovación más relevante de la nueva ley en este ámbito fue el establecer que las micro y pequeñas empresas (las Pymes) tienen, en general, los mismos derechos que cualquier consumidor cuando compran a un proveedor, siendo éstos derechos irrenunciables anticipadamente.

En consecuencia, son aplicables a las relaciones de consumo existentes entre las pequeñas y micro-empresas algunas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. A continuación se enuncian aquellas materias más relevantes.

a) Derechos y deberes del consumidor: aplicables a las relaciones entre las Pymes y sus proveedores el derecho a retracto, y los principios más generales que regulan una relación de consumo: i) derecho a información veraz y oportuna; ii) no discriminación; iii) libre elección de bienes y servicios; iv) seguridad y reparación completa.

Por tanto, las empresas proveedoras deberán respetar en sus relaciones con las Pymes los principios arriba mencionados.

b) Obligaciones del proveedor: el proveedor se encuentra obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades bajo las cuales hubiere ofrecido o convenido la prestación de un servicio.

Asimismo, la contratación electrónica de bienes y servicios entre Pymes y proveedores deberá respetar las normas de la Ley de Protección al Consumidor en todo lo que respecta

a formación del consentimiento, confirmación de la celebración del contrato, acceso completo y claro a los términos contractuales, entre otros aspectos.

c) Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión: los contratos de adhesión utilizados por los proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas. En caso contrario, se podrá declarar la nulidad de dichas cláusulas o del contrato.

Asimismo, deberán respetarse todos los requisitos de forma de los contratos de adhesión (legibilidad, tamaño de letra e idioma).

d) Responsabilidad por incumplimiento: serán aplicables a las relaciones entre las Pymes y sus proveedores las disposiciones relativas a garantías de productos, consagrándose una garantía legal a favor de las Pymes.

e) Información y publicidad: las disposiciones relativas a publicidad, SPAM, promociones y ofertas serán aplicables a las Pymes en su relación con sus proveedores.

f) Promociones y ofertas: ver letra e) anterior.

g) Crédito: si los proveedores otorgan créditos a las MYPES en la adquisición de bienes o servicios, deberán cumplirse todas las regulaciones de la Ley de Protección al Consumidor, en lo que respecta a deberes de información y cobranza.

II.- Rol del SERNAC

El SERNAC no tiene atribuciones respecto de las Pymes, es decir, no puede mediar para buscar una solución extrajudicial (como sí lo hace con el resto de los consumidores).

Ahora bien, el Estatuto señala que las Pymes sí tienen derecho a denunciar las infracciones a la Ley del Consumidor en un Juzgado de Policía Local (siendo competente el del lugar en que se haya producido la infracción, celebrado el acto o contrato o dado inicio a su ejecución, a elección del denunciante), persiguiendo así las sanciones e indemnizaciones que correspondan (todas las cuales se rigen por la Ley del Consumidor). Adicionalmente, las Pymes son titulares de acciones colectivas. Las asociaciones gremiales que las agrupan también pueden ejercerlas.

Para la aplicación de las multas, el juez tendrá especialmente presente la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

Quedamos atentos a cualquier duda o consulta que pudieran tener a este respecto.

Saludos cordiales,

Guillermo Carey
Socio
Carey y Cía.

José Ignacio Mercado
Abogado
Carey y Cía.