

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Proyecto de Ley
“SERNAC Te Protege”

Andrés Herrera

Director Nacional



AGENDA

- 1.- Ecosistema de consumo: interés del Gobierno por impulsar esta iniciativa legal
- 2.- Ideas fuerza “SERNAC te protege”
- 3.- Información de contexto sobre los reclamos que recibe el SERNAC
- 4.- Los ejes centrales del proyecto de ley
- 5.- Algunas modificaciones adicionales



1.- Ecosistema de consumo: interés del Gobierno por impulsar esta iniciativa legal

- Brecha en solución a problemas cotidianos e individuales
- Demanda por seguridad, protección y presencia del Estado.
- Demanda de respeto, dignidad y soluciones eficientes



2.- Ideas fuerza “SERNAC te protege”

Se verá con detalle más adelante, pero:

- Fortalecer, modernizar Sernac: entregar facultad de sancionar casos individuales que infrinjan la Ley del Consumidor.
- Procedimiento administrativo moderno, expedito y con garantías para las partes
- Privilegiará solución por sobre sanción: gestión del reclamo, esquema de incentivos y deber de gestión de reclamos por las empresas.
- Otras medidas para mejorar el estándar de protección de los derechos de los consumidores



3.- Reclamos recibidos por el SERNAC

- En promedio, el SERNAC recibe unos 600.000 reclamos al año, de los cuales el 52% tiene un resolución favorable al consumidor
- De los reclamos que no se obtiene respuesta favorable, un 11% ni siquiera son respondidos por las empresas.
- Actualmente, el SERNAC no cuenta con la facultad de sancionar a las empresas por infracciones a la ley 19.496.
- Solo 1 de cada 27 reclamos que no culminan con una resolución positiva es llevado a tribunales.



4.- Ejes centrales del nuevo Proyecto de Ley

- A) Nueva facultad sancionatoria del SERNAC
- B) Fortalecimiento de la gestión de reclamos de consumidores ante el SERNAC y AdC
- C) Se busca promover que las empresas entreguen soluciones directas a los consumidores



A) Nueva facultad sancionatoria del SERNAC

Constituye el núcleo esencial del proyecto de ley “SERNAC te Protege”, siendo sus elementos centrales:

- **Se enfoca en casos individuales.** Lo central es que el **Sernac podrá sancionar a las empresas** que infrinjan los derechos de los consumidores, ante la negativa del proveedor de entregar soluciones oportunas y adecuadas. Asimismo, podrá ordenar otras medidas correctivas y preventivas.
- **El procedimiento sancionatorio podrá ser iniciado de oficio por el SERNAC** o bien, por una **denuncia formulada** por un/a consumidor/a, luego de cumplidos determinados requisitos.
- Se contempla un régimen diferenciado en favor de **MYPES**
- Incorpora un sistema de **reducción de multas** si, durante su curso, las empresas brindan una solución favorable a los consumidores denunciantes.
- El procedimiento establece las **garantías procedimentales adecuadas** para las partes, y contempla la posibilidad de revisión amplia por los tribunales.



B) Fortalecimiento de la gestión de reclamos de consumidores ante el SERNAC y las AdC

- Todos los reclamos que ingresen a Sernac, se someterán a un procedimiento formalizado, para favorecer una solución a los consumidores.
- Se establecen medidas para instar a que las empresas **respondan a los reclamos que les son comunicados por el SERNAC.**
- En caso de que las partes alcancen un acuerdo esta instancia el SERNAC certifica y el consumidor puede exigir su cumplimiento.
- Si no hay acuerdo, eventualmente podrá abrirse un procedimiento sancionatorio.
- Se contempla también que las AdC podrán gestionar reclamos individuales de consumidores (personas naturales y jurídicas).



C) Soluciones ante las empresas

El proyecto de ley también apunta a que los proveedores contribuyan a entregar soluciones favorable a los consumidores y así evitar eventuales sanciones, en el marco de sus obligaciones de “postventa”. En particular:

- Las empresas tendrán la obligación de **contar con un sistema de gestión de reclamos que sea capaz de brindar soluciones a los consumidores**, distinguiendo por el tamaño de la empresa.
- Las empresas que operan como intermediarias (ej: marketplace) también deberán entregar respuesta a consumidores que formulen reclamos ante las mismas.
- Los detalles de estas obligaciones se entregan a una normativa reglamentaria futura que deberá dictar el MINECON específicamente sobre esta materia, con adecuada remisión legal.



5. Algunas medidas adicionales del proyecto de ley

- Regulación de cobranzas abusivas (judiciales y extrajudiciales)
- Ampliación ámbito de aplicación LPDC: contratos de promesa de compraventas de viviendas
- Limitación a cláusulas de aceleración contratos de crédito
- Deber de trato digno y respetuoso de empresas a Consumidores
- Prohibición de aplicar publicidad discriminatoria y/o sexista
- Facilidades para que consumidores pongan fin a contratos de consumo



PREGUNTAS



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

