/Carey

Abril de 2020

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA DE SERNAC SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROVEEDORES FRENTE A LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID-19

El 20 de abril de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) publicó la "Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el coronavirus (Covid-19)", la cual busca fijar los conceptos matrices y criterios para que las empresas promuevan buenas prácticas comerciales destinadas a proteger a los consumidores, especialmente en lo que se refiere a su salud e integridad física y psíquica.

El SERNAC centró su atención en cinco recomendaciones generales, desarrollando medidas particulares en cada una de ellas, para que los proveedores enfrenten la emergencia sanitaria:

Uso y reforzamiento de canales digitales

Se recomienda fomentar las compras electrónicas o "en línea" y fortalecer la atención digital, aumentando los canales y promoviendo una comunicación fluida con los consumidores.

Se sugiere adoptar medidas especiales para cumplir con los plazos prometidos respecto de los despachos de los productos, cumpliendo con las medidas de higiene dictadas por las autoridades sanitarias para su entrega.

Establecimiento de canales digitales para la realización de trámites

Con el propósito de descongestionar los centros de atención presencial y promover el uso de tecnologías que pueden servir a las empresas para el futuro, se recomienda potenciar la digitalización de trámites para brindar soluciones ágiles a los consumidores, incentivando los pagos electrónicos.

Horarios de atención flexibles y exclusivos

En miras a proteger la salud de los consumidores y evitar focos de contagio, se sugiere establecer horarios de atención flexibles, que se

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

ajusten a las necesidades de los consumidores, aunque con ello se reduzcan las horas efectivas de atención presencial.

Respecto a la población de mayor riesgo, se recomienda el establecimiento de horarios exclusivos para su atención.

En caso de existir considerable demanda en el establecimiento, se recomienda el ingreso acotado de personas por turnos o con horarios especiales.

Medidas de higiene y distribución de espacios

Se sugiere implementar horarios especiales que permitan una adecuada limpieza de las instalaciones y el mobiliario, de forma frecuente, oportuna y continua.

Se sugiere organizar y distribuir los espacios de tal forma que permita la circulación de personas de forma fluida y constante, para así garantizar el distanciamiento mínimo.

Se recomienda preferir y promover los medios de pagos digitales al uso del dinero en efectivo, tomando medidas de higiene especiales respecto al tratamiento del dinero.

Relacionamiento con los consumidores en establecimientos comerciales

Se insta a disponer de mascarillas y guantes, garantizando el recambio de estos implementos, por parte del personal del establecimiento y propender al uso de alcohol gel y mascarillas por parte de los consumidores durante la realización de las compras.

Se recomienda informar a los consumidores, de forma previa y por todos los canales disponibles, de las medidas adoptadas por los proveedores o dispuestas obligatoriamente por la autoridad sanitaria, procurando resguardar la dignidad de trato con los consumidores.

Se aconseja contar con un protocolo adecuado en caso de que un trabajador presente síntomas de contagio o sea diagnosticado con la enfermedad para evitar y prevenir la propagación del virus, tanto con el resto del personal, como con los consumidores que asistan al establecimiento.

Esta Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente enlace .

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara