/Carey

Julio de 2023

SERNAC INICIA CONSULTA CIUDADANA EN EL MARCO DE NUEVO PROYECTO DE LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

El Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") inició una consulta ciudadana dirigida a las y los consumidores con el fin de conocer sus opiniones sobre cuán protegidos se sienten en materia de consumo y cómo perciben el rol y las facultades actuales que actualmente tiene el Servicio.

Para conocer la opinión de la ciudadanía, se habilitó un formulario con 12 preguntas que estará disponible en su sitio web hasta el 23 de julio.

Esta consulta se enmarca en el anuncio realizado en la cuenta pública del Presidente de la República, sobre el ingreso de un proyecto de ley que modificará la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC") tendiente "entre otras cosas, para darle la capacidad de sancionar, y proteger de mejor manera a las y los consumidores". Se espera que el proyecto de ley ingrese a trámite legislativo a fines de julio.

De forma extraoficial, el Ministerio de Economía advirtió que la reforma pretende incorporar 10 medidas, que se condicen plenamente con el tenor de la consulta ciudadana:

• Derecho a que las empresas den una respuesta veraz y oportuna a reclamos y solicitudes.
• Derecho a terminar o modificar contratos a través de los mismos canales por los cuales se contrató.
• Derecho a exigir la responsabilidad de las plataformas que sean intermediarias en la compra de bienes.
• Derecho a recibir un trato digno y equitativo por las empresas.
• Eliminación dela exigencia de un contrato entre consumidores y una empresa para perseguir su responsabilidad en acciones colectivas.
• Establecimiento de facultades sancionatorias para el SERNAC.
• Fortalecimiento y modernización del Servicio para dar soluciones concretas y oportunas a las y los consumidores.

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

• Eliminación del traspaso automático de los gastos de cobranza, reduciéndolos sustancialmente.
• Sanción a la promoción de estereotipos destinados a degradar, menoscabar, vejar o discriminar, por razones de género a través de mensajes publicitarios.
• Implementación de la recomendación de la FNE en su estudio de mercado para prohibir las ventas atadas en el mercado fúnebre.

Cabe hacer presente que la facultad sancionatoria del SERNAC fue declarada inconstitucional en el año 2018 por el Tribunal Constitucional en el marco del control preventivo de constitucionalidad del proyecto de Ley N° 21.081 que modificó la LPDC y que, en su proyecto original, tenía la intención de dotar al Servicio de facultades sancionatorias, normativas y conciliatorias.

Autores: Aldo Molinari; Mónica Pérez; Kureusa Hara; Eduardo Reveco