



C.S.J.

Una batería de propuestas para mejorar el proyecto de ley que busca "dotar de dientes" al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) en el ámbito de las potestades sancionatorias que pretende otorgar la iniciativa al servicio, presentó la Cámara Nacional del Comercio, Servicios y Turismo (CNC) a la subsecretaría de Economía, Javiera Petersen, el viernes 26 de abril.

El citado proyecto figura en primer trámite constitucional en la comisión de Economía de la Cámara de Diputados, fue aprobado en general, y se le van a presentar indicaciones.

Sebastián Hurtado, fiscal de la CNC, manifestó que las propuestas fueron elaboradas junto con la abogada especialista en materia de derechos del consumidor, Francisca Barrientos.

Hurtado explicó que frente a las facultades sancionatorias del Sernac que busca otorgarle el proyecto, tienen reparos y que, en cambio, proponen el establecimiento de mecanismos alternativos de solución de conflictos. "El primer reparo es para qué establecer una facultad sancionatoria si, en general, en las transacciones comerciales, la mayoría de estas son satisfechas. Tenemos un número muy pequeño que no están encontrando esa respuesta y ahí es donde hay que poner el foco. Para podernos hacer cargo de ese

Iniciativa busca fortalecer al Servicio Nacional del Consumidor:

## Comercio plantea mejoras a proyecto que busca dotar de "dientes" al Sernac

En vez de establecer sanciones que pueden derivar en largos procesos por la vía judicial, estiman que las empresas pueden generar mecanismos alternativos de solución de conflictos como ocurre en otros países.



Según el gremio, los planteamientos fueron bien recibidos por la autoridad.

pequeño grupo, es mejor encontrar o definir una herramienta, que para nosotros son los mecanismos de solución de conflicto, a instancias de la misma empresa que es donde están siendo resueltos la mayoría de las situaciones y los reclamos que se presentan en el comercio en otros países. Por ejemplo, establecer un esquema que permita al consumidor recurrir a la empresa para poder solucionar el problema, sobre todo en causas que pueden ser de cuantía más baja. Por esa vía se puede lograr una solución mucho más rápida económica, efectiva", señaló.

"En Chile también hay algunos ejemplos: La Cámara de Comercio de Santiago tiene una modalidad que opera bastante bien en los Cyberday que permite a los consumidores resolver

los problemas que enfrentan cuando compran en estos eventos, antes de reclamar ante el Sernac o presentar alguna demanda ante tribunales", dijo. Manifestó que si bien las situaciones que no encuentran solución para el consumidor podrían eventualmente revestir una sanción o multa para la empresa, este es un castigo que va a ir a beneficio fiscal. "Entonces ese consumidor si quiere obtener algún tipo de resarcimiento, igualmente va a tener que intentar una acción judicial", siendo este último un camino más engorroso e ineficiente, advirtió.

Afirmó que el Sernac ha indicado que se producen entre 500 mil y 650 mil reclamos al año, y que en el 53% de los casos el consumidor encuentra una respuesta satisfactoria, versus el 47% en

donde persisten los problemas. Señaló que si se considera el universo total de transacciones del comercio que registra Transbank, en menos del 1% de los casos existe una queja por ausencia de solución.

### Marketplace

Otro de los temas de las propuestas apunta a la responsabilidad directa que busca establecer el proyecto sobre los marketplaces que comercializan productos y servicios de terceros. "Es una especie de responsabilidad solidaria que se le quiere atribuir a las plataformas digitales por incumplimientos que dicen relación con las obligaciones del vendedor, que muchas veces es un tercero", dijo Hurtado.

En este caso, y de acuerdo

con la experiencia internacional, proponen algo que, a su juicio, va en línea con las reglamentaciones de la Unión Europea e incluso con el reglamento de comercio electrónico vigente en Chile. Esto es establecer deberes de información tanto de parte del marketplace como de los vendedores asociados, "que quede claro cuáles son las responsabilidades que le competen a la plataforma y cuáles son las responsabilidades que también le competen al vendedor para que el consumidor pueda identificar claramente qué es lo que puede exigir de cada uno", comentó.

La tercera propuesta recae en el ámbito del comercio informal. La CNC plantea se establezcan deberes de fiscalización focalizados en el comercio ilegal, planes estratégicos con foco en dicha actividad y que se puedan denunciar estos ilícitos de manera priorizada ante el Ministerio Público cuando haya conocimiento de piratería o contrabando.