



Procedimientos voluntarios colectivos



Francisco Fuenzalida Avila
Director regional de Sernac Los Ríos

El Servicio Nacional del Consumidor dio a conocer una buena noticia que beneficia a la ciudadanía. A través de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) se logró un acuerdo con la empresa cable operadora Mundo Pacífico que, en la Región de Los Ríos, beneficiará a más de 9 mil consumidores que serán compensados por las interrupciones del servicio de televisión entre los años 2023 y el primer semestre de 2024.

En promedio, los consumidores afectados recibirán un monto variable, que en su tope máximo alcanza la suma de \$21.297, el que será descontado de sus boletas o transferidas a una cuenta bancaria, en caso de que ya no sean clientes de la empresa. A nivel nacional, el acuerdo beneficiará a 268.994 consumidores de diversos lugares del país, con un desembolso total de \$1.087.069.187 para la empresa, sumando las devoluciones por el servicio no presta-

do e indemnizaciones. Además, este acuerdo considera un monto adicional para todas las personas que reclamaron ante el SERNAC, según el canal en que se efectuó el trámite, con un monto que puede alcanzar hasta los \$11.560.

En este sentido, conviene destacar la importancia del reclamo ante Sernac en caso de interrupciones injustificadas de servicios, por cuanto en este caso quienes reclamaron se vieron beneficiadas mayormente respecto de quienes no interpusieron sus reclamos. Adicionalmente, en caso de futuras interrupciones de servicios, la empresa se comprometió a aplicar los descuentos, reembolsos e indemnizaciones de forma directa y automática a los clientes que se vean afectados.

El PVC es una facultad del SERNAC que permite que las empresas compensen a los consumidores vulnerados en sus derechos, en el menor tiempo po-

sible y sin tener que esperar los largos plazos de un proceso judicial. Por regla general, los PVC tienen tres meses de duración, prorrogables por otros tres (sin incluir el tiempo de informes específicos, implementación y aprobación judicial) y en ellos, el SERNAC exige estándares objetivos para aceptar una propuesta.

Es importante que el compromiso de compensación considere a todas las personas consumidoras afectadas, y que ésta sea proporcional al daño causado, como asimismo que las empresas tomen las acciones para evitar o prevenir que las mismas conductas por las cuales se abrió un determinado procedimiento, vuelvan a ocurrir en el futuro.

Finalmente, el Servicio promueve estos procesos antes de judicializar, pero si una empresa no responde o no está disponible para compensar, debe responder ante la Justicia.

246157