LITORALPRESS

Fecha: 06-11-2023 **Visitas:** 11.637 **Favorabilidad:** No Definida
Fuente: Diario Estrategia **VPE:** 38.984
Título: **La necesidad de un nuevo sistema de resolución de controversias en materia de consumo**

Link: https://www.diarioestrategia.cl/texto-diario/mostrar/4522550/necesidad-nuevo-sistema-resolucion-controversias-materia-consumo

Archivado en: Columnistas Hace algunos días comenzó la tramitación legislativa del proyecto que propone otorgar nuevas atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), para así resolver una de las principales complejidades en la defensa de los derechos de consumidores en Chile: lo engorroso que resulta para un consumidor exigir la reparación de los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones del proveedor de un bien o servicio contratado.   Actualmente, en caso de un incumplimiento, el consumidor puede interponer un reclamo ante el Sernac, pero este último lo único que puede hacer es informar a la empresa involucrada de esta situación.

Si la empresa no acoge el reclamo, el Sernac no puede hacer nada más, por lo que el consumidor debe recurrir a los tribunales de justicia asumiendo los costos monetarios y de tiempo que esto significa y que termina siendo, en muchos casos, un importante disuasivo para exigir una posible reparación.   Es importante notar que el año pasado el Sernac recibió cerca de 500.000 reclamos, de los cuales un 53% fueron resueltos de manera voluntaria por parte de las empresas, mientras que 36% no fueron acogidos y un 11% ni siquiera fueron respondidos.

Entre los no acogidos y no respondidos tenemos cerca de 230.000 reclamos, de los cuales en casi 55.000 las empresas ni siquiera se dignaron a informar por qué estimaban que el cliente no tenía la razón.

Esta cifra es la que más preocupa, ya que demuestra que el sistema no está funcionando adecuadamente.   Algo parecido ocurre en materia de protección de datos personales, que ante la vulneración de los derechos solo queda recurrir ante tribunales, lo que se traduce en que casi no existan casos relacionados a esta materia en nuestro país a pesar de que cada día son más importantes y la vulneración de nuestra privacidad cada vez mayor.   Es por esto que iniciativas que tengan por objeto hacer más expedita la sanción y reparación de posibles infracciones a la ley de consumidores no solo es bienvenida, sino que también necesaria.

La necesidad de un nuevo sistema de resolución de controversias en materia de consumo

Esto también puede ser beneficioso para las empresas que cumplen la ley, ya que ante un reclamo injustificado por parte de algún consumidor no tendrán que ser ellas las que los rechacen, con los costos reputacionales y de fidelización de clientes que trae aparejado, sino que lo hará un tercero ajeno e independiente, lo que es a todas luces favorable para todos los involucrados.   Por esto es importante que un proyecto como el propuesto por el Ejecutivo avance y sea complementado por el trabajo parlamentario para que tengamos un sistema de resolución de controversias en materia de consumo que resulte rápido, moderno y eficaz.   Daniel Montalva Decano de Derecho **Universidad** de **Las Américas**