

Sebastián Hurtado

Fiscal de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)



Sernac, ¿te protege?

“Sernac Te Protege” es el título promocional del proyecto de ley presentado por el Gobierno para fortalecer la institucionalidad de defensa de los derechos del consumidor. En su mensaje el Ejecutivo intenta mostrar, con distinta data oficial, que existiría un alto número de reclamos: entre 628 mil y 500 mil en 2022. La diferencia evidencia que los datos no se encuentran correctamente depurados. De este total se deberían eliminar los reclamos sin sustento que son finalmente desechados, los que no son admitidos al no reunir los antecedentes mínimos, aquellos que los mismos consumidores dejan sin efecto y los que encuentran una solución favorable a instancias de la empresa. Realizada esa operación podríamos conocer realmente lo que ocurre en el ámbito de las relaciones de consumo individuales.

En el caso particular del comercio, su formato electrónico tiene una muy notable incidencia en el total de reclamos. Si consideramos que ni las empresas ni la economía en general estaban preparadas para el aumento exponencial de esta modalidad en pandemia, ¿cuánto habrá incidido esa situación excepcional en que se generen propuestas que no se condicen con la realidad actual?

El número de transacciones del comercio supera a todos los demás sectores de la economía; no es extraño que, si se analiza aisladamente el número de reclamos, sea también uno de los que lidera en ese ámbito a nivel comparado. No obstante, si se depura adecuadamente la información, el número de reclamos representaría menos del 1% del total de las operaciones comerciales. Ello quiere decir que más del 99% de las transacciones presentan altos niveles de satisfacción en los consumidores.

El proyecto de ley se presentó con un diagnóstico errado, planteando una situación fáctica que no ha sido debidamente calibrada. Realizando adecuadamente el diagnóstico, ¿se justifica generar una facultad sancionatoria a instancias del Sernac? ¿Será necesario establecer mayores sanciones o poner el foco en procedimiento más ágiles de solución de controversias? Estas interrogantes debiesen dilucidarse durante la tramitación. Como gremio, debemos generar propuestas que permitan enfrentar la resolución de controversias con mecanismos ágiles, de fácil acceso, que generen confianza en las personas y den respuesta adecuada a las legítimas demandas de los consumidores.