

## **PRESIDENTE GABRIEL BORIC FIRMA PROYECTO DE LEY QUE DOTARÁ AL SERNAC DE LA FACULTAD DE SANCIONAR A LAS EMPRESAS ANTE INCUMPLIMIENTOS**

- **En una ceremonia realizada en la comuna de San Joaquín, el Mandatario firmó el proyecto de ley, para luego ingresarlo al Congreso Nacional e iniciar su tramitación legislativa.**
- **Este proyecto, que fue anunciado en la pasada cuenta pública, tiene como objetivo fortalecer y modernizar el SERNAC, otorgándole facultades sancionatorias.**
- **Además, dicho proyecto establece otra serie de medidas tendientes a resolver algunos problemas de consumo detectados, entre ellas, la obligación de las empresas establecer canales de atención a los clientes y responder todos los reclamos recibidos.**
- **También las empresas deberán responder obligatoriamente los reclamos que le derive el SERNAC, situación que actualmente es sólo voluntaria.**

El Presidente de la República, Gabriel Boric, firmó esta mañana, en una ceremonia con vecinos de la comuna de San Joaquín, el proyecto de ley que fortalecerá y modernizará el SERNAC, dotándolo de facultades sancionatorias, además de incluir otras medidas legislativas.

Durante la actividad, en la cual también estuvieron presentes el ministro de Economía, Nicolás Grau, y el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, el Primer Mandatario suscribió esta iniciativa, de manera de disponer su ingreso al Congreso Nacional para su tramitación legislativa.

El Presidente Gabriel Boric destacó la relevancia de este proyecto de ley en cuanto contribuirá a emparejar las relaciones consumo en el país, generando incentivos para evitar los incumplimientos y malas prácticas en que incurrir algunas las empresas en perjuicio de los consumidores, considerando que actualmente, al no existir una institucionalidad robusta, muchas veces dichos abusos quedan en la impunidad.

El ministro de economía, Nicolás Grau, señaló que “tenemos en la actualidad cientos de miles de reclamos, para ser precisos 280 mil reclamos que no están siendo resueltos de manera satisfactoria. ¿Y por qué ocurre esto en la actualidad? Porque en la actualidad, cuando una persona sufre una vulneración de sus derechos como consumidor, como por ejemplo cuando compra un bien que tiene algo defectuoso, esta persona puede ir al SERNAC, se gestiona ese reclamo, le pide al privado si puede responder, y algunas empresas efectivamente lo hacen, lo que es algo muy positivo, pero hay una parte muy grande, estamos hablando de prácticamente la mitad de esos reclamos, que, o no se responden, o se responden de forma insatisfactoria, por eso buscamos con este proyecto que cuando existan los méritos suficientes, el Sernac pueda sancionar”.

Por su parte, el director nacional del SERNAC, Andrés Herrera, agregó que “hoy es un día muy importante pues el país da un nuevo y gran paso en la búsqueda de un mayor equilibrio y justicia en las relaciones del consumo entre los consumidores y las empresas, mediante la entrega al SERNAC de una nueva facultad y de nuevas herramientas que le permitirán defender de mejor manera a la ciudadanía,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

haciéndose cargo de los problemas individuales que enfrentan las personas día a día y que hasta ahora, en muchas ocasiones, quedaban sin ninguna solución”.

Durante la actividad, las autoridades compartieron con los vecinos y recorrieron una feria que contó con stands de una serie de servicios públicos que forman parte de la red de protección de la ciudadanía en diversas temáticas de consumo.

### Proyecto

El proyecto de ley anunciado durante la pasada cuenta pública del 1° de junio por el Presidente Gabriel Boric, busca fortalecer y modernizar el SERNAC para que pueda proteger de mejor manera a los consumidores del país.

En esa oportunidad, el Primer Mandatario recalcó que una economía moderna es incompatible con las malas prácticas que perjudican a los consumidores y sus familias, situación que se busca subsanar justamente con esta nueva iniciativa.

Este proyecto de ley busca otorgar una serie de herramientas al SERNAC, entre ellas, la facultad de sancionar a las empresas que, incurriendo en incumplimientos, no ofrezcan soluciones oportunas y pertinentes a los consumidores que tengan problemas de consumo individuales.

A través de un procedimiento eficiente, expedito y debidamente regulado, el SERNAC podrá aplicar sanciones a las empresas que no cumplan con la ley y no respeten sus derechos en casos de reclamos individuales, problemas que hoy, en un porcentaje muy importante, no son resueltos a través de la gestión de reclamos, justamente por la negativa u omisión de los proveedores de entregar soluciones oportunas y adecuadas.

De esta forma, el SERNAC, una vez que el proyecto se convierta en ley, además de sancionar en dichos casos, podrá tomar otras medidas complementarias, tales como ordenarles a las empresas el término de la conducta infractora y la restitución de los cobros indebidos que hayan realizado, como también obligar a los proveedores a que adopten medidas para prevenir nuevas infracciones.

Durante el año pasado, el SERNAC recibió 628 mil reclamos de parte de los consumidores, de los cuales un 52% fueron resueltos favorablemente para las personas mediante la gestión del SERNAC, quedando un 43% de los casos ingresados sin solución, ya sea, porque no fueron acogidos o no respondidos.

Actualmente el SERNAC, en los casos de reclamos individuales, no cuenta con las herramientas suficientes para que se dé una solución oportuna a los problemas que tienen las y los consumidores pues, para que ello ocurra, éstos deben denunciar a las empresas ante los juzgados de policía local, lo que supone un alto costo y un largo tiempo de tramitación, quedando muchos incumplimientos sin ningún tipo de sanción.

En este contexto, el proyecto de ley considera, también, que se establezca una gestión de reclamos expedita y eficaz por parte de las empresas mediante la creación de canales de atención de reclamos adecuados, junto con la obligación de responderlos.

Asimismo, este proyecto refuerza el rol que desempeña el SERNAC en la gestión de los reclamos que recibe, imponiendo a las empresas la obligación de dar respuesta al



