

**“Con un SERNAC más fuerte,
tus derechos estarán más protegidos.”**



LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ La actual normativa no entrega al SERNAC las facultades necesarias para obligar a la empresa a responder reclamos. Actualmente hay un 8,4% de reclamos que no obtienen respuesta.

CON NUEVA LEY

- ▶ Los consumidores ya no dependerán de la voluntad de las empresas ya que éstas deberán responder sus reclamos. Si no responden, serán sancionadas por el SERNAC.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ Si la respuesta no es satisfactoria para el consumidor, lo que puede hacer es acudir al Juzgado de Policía Local y denunciar a la empresa.

CON NUEVA LEY

- ▶ Si la respuesta no es satisfactoria para el consumidor, podrá ir a una audiencia de conciliación con la empresa citada por el SERNAC.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



**Chile
mejor**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

▶ Hoy el SERNAC no cuenta con facultad de sancionar empresas.

CON NUEVA LEY

▶ El SERNAC podrá sancionar a las empresas que no cumplan la ley.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

▶ Actualmente el SERNAC no cuenta con facultades fiscalizadoras.

CON NUEVA LEY

▶ Ahora se defenderá no sólo a los que reclaman, sino que a todos los consumidores porque el SERNAC podrá fiscalizar.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ Actualmente el SERNAC no cuenta con la facultad de dictar normas.

CON NUEVA LEY

- ▶ Al poder dictar normas, las empresas tendrán un marco conocido. Esto redundará en un beneficio para los consumidores, quienes podrán saber cómo deben comportarse las empresas, y exigirlo directamente.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ Los consumidores pueden ejercer sus derechos sólo dentro de los 6 meses siguientes al incumplimiento del contrato o la infracción.

CON NUEVA LEY

- ▶ Los consumidores podrán ejercer sus derechos en un plazo de 2 años desde que haya cesado la infracción.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ Las asociaciones de consumidores tienen limitadas facultades para ejercer su función de apoyar a los consumidores.

CON NUEVA LEY

- ▶ Las asociaciones de consumidores pasan a tener atribuciones tales como entregar asesoría jurídica a los consumidores, y llevar a cabo conciliaciones con efecto similar a aquellas que lleva el SERNAC.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ Actualmente la LPC prohíbe reclamar la indemnización del daño moral en procedimientos colectivos.

CON NUEVA LEY

- ▶ Se elimina la prohibición en procedimientos colectivos, lo que permitirá al tribunal establecer una indemnización por daño moral con un mínimo común para los afectados. Se permitirá a los consumidores recurrir individualmente cuando consideren que su daño es mayor.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ El monto de las multas contempladas en la LPC, tienen una baja capacidad disuasoria.

CON NUEVA LEY

- ▶ Los techos de las multas suben, pero al mismo tiempo desaparecen los pisos, dando mayor margen a quien impone la multa.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”

LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

EL SERNAC HOY

- ▶ En servicios básicos no todos los mercados cuentan con una evaluación legal de la indemnización para los consumidores en caso de suspensión o interrupción.

CON NUEVA LEY

- ▶ Se incorporó la obligación a los proveedores de servicios básicos que no tengan una obligación parecida en su normativa sectorial, a indemnizar al consumidor afectado, las veces en que el suministro del servicio es interrumpido o suspendido sin justificación.

“Con un SERNAC más fuerte, tus derechos estarán más protegidos.”



Chile
mejor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**“Con un SERNAC más fuerte,
tus derechos estarán más protegidos.”**

