

Novedades en MATERIA DE CONSUMO

Newsletter / Marzo 2021

www.lyt.cl

Se realizó consulta pública sobre Rediseño del estado de cuenta de tarjetas de créditos

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) publicó el 12 de enero de este año el informe preliminar del análisis realizado sobre opciones de rediseño del formato en que actualmente se presentan mensualmente a los consumidores los estados de cuenta de acuerdo a lo establecido por el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias (D.S.44/2012).

El período de recepción de comentarios sobre el material publicado terminó el día 1 de marzo de 2021. Este estudio pretende incorporar los aportes de las ciencias del comportamiento en toma de decisiones de los consumidores financieros.

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-62180.html>

Se aprueba proyecto de ley que "Establece nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados"

Listo para ser promulgado por el Ejecutivo quedó el proyecto de ley que "Establece nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidades de los agentes de los mercados". Iniciada su tramitación el año 2015 esta nueva ley introduce modificaciones sustanciales a las operaciones de los agentes de mercado, entre los que se cuentan la eliminación del cobro de intereses sobre intereses, fortalecimiento de las facultades de transparencia y fiscalización, y restricciones relacionadas a seguros asociados a productos o servicios financieros.

Entre las reformas también se encuentra el fortalecimiento del rol de Comisión para el Mercado Financiero (CMF) asumiendo un gran número de facultades encargadas anteriormente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

<https://www.camara.cl/cms/noticias/2021/03/02/a-ley-nueva-regulacion-para-los-agentes-de-los-mercados/>

Actividades de procedimientos voluntarios colectivos y demandas colectivas del SERNAC durante enero y febrero

EL SERNAC ha iniciado una serie de procedimientos en contra de diversos proveedores, en materia de atrasos en entrega de productos, empresas de seguros y cortes de luz.

En relación a las interrupciones del servicio de luz eléctrica, SERNAC exigió a ENEL y CGE reembolsos y compensaciones para los consumidores afectados durante el mes de febrero. Esta actividad se estaría desarrollando en coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

En materia de seguros SERNAC presentó demanda colectiva en contra de HDI Seguros por reiterados incumplimientos en la información de los plazos de reparación de los vehículos y demoras injustificadas. HDI Seguros rechazó participar de un Procedimiento Voluntario Colectivo por lo que el SERNAC inició la acción judicial en su contra.

Sobre entrega de productos a consumidores, durante la pandemia las empresas de despacho vieron aumentadas los requerimientos de sus servicios. En el año 2020 SERNAC recibió 4.500 reclamos en contra de las empresas Correos de Chile, Chilexpress y Starken, por lo que inició un proceso de fiscalización de estas empresas.

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62259.html>

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62228.html>

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62213.html>

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62244.html>