

Novedades en MATERIA DE CONSUMO

Newsletter / Junio 2021

www.lyt.cl

SERNAC ha desplegado una intensa actividad de fiscalización sobre las compras en línea.

Por un lado, interpuso una demanda colectiva en contra de la empresa Santiliz por incumplimiento de compras por internet. Esto debido que a más de 600 clientes indicaron no haber recibido los productos que adquirieron, y algunos llevan más de 7 meses de espera por sus productos. Además, SERNAC remitió los antecedentes al Ministerio Público por considerar que eventualmente podría llegar a constituirse el delito de estafa.

SERNAC informó que durante el CYBERDAY recibió 970 reclamos, algunos indicando que las ofertas no eran tales, que el stock indicado no era el correcto, problemas en las transacciones, entre otros. SERNAC informó que la mayoría de las empresas se comportaron de manera adecuada y que solo inició fiscalizaciones en un grupo acotado. Junto a ello, SERNAC remitió antecedentes de los problemas detectados a la Cámara de Comercio de Santiago, entidad encargada de organizar el evento.

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62842.html>

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62850.html>

SERNAC implementa plataforma “Me Quiero Salir” (MQS) para seguros generales

SERNAC presentó durante este mes la nueva funcionalidad de la plataforma MQS habilitándola para realizar solicitudes de término de contratos de seguros generales, tales como el seguro de vehículos motorizados, de cesantía, fraude, seguro de hogar, y seguro de robo de especies.

La plataforma MQS permite a consumidores terminar contratos con proveedores afiliados a la plataforma de una manera más expedita y en línea.

En esta primera etapa de implementación se han sumado cuatro compañías de seguros y dos corredoras de seguros. Se trata de Corredores de Seguros Cencosud Scotiabank, Banchile Corredores de Seguros, BNP Paribas Cardiff, Consorcio, SURA y HDI.

No obstante, la plataforma MQS permitirá a los consumidores solicitar el término del seguro con cualquier compañía o corredora, pues el SERNAC oficiará en forma periódica al resto de las empresas del mercado.

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62851.html>

Reglamento de Comercio Electrónico

El Ministerio de Economía envió el 1 de marzo de este año el Reglamento de Comercio Electrónico al procedimiento de consulta ante la Contraloría General de la República. Desde esa fecha se ha mantenido en fase de análisis. A principios de junio se llevó a cabo una reunión entre el Comité de Organización y Atribuciones y representantes de la Subsecretaría de Economía.

Este Reglamento establece nuevas obligaciones de información a proveedores y a quien mantengan “marketplaces” en línea. Especial atención se coloca sobre las distintas etapas de contratación en línea, debiendo entregarse información en instancias previas a la contratación (condiciones de compra y entrega de productos), durante la contratación (confirmación de transacción realizada) y posteriores a la venta (medios contacto y comunicación con el proveedor).

<https://www.economia.gob.cl/2020/10/05/consulta-ciudadana-reglamento-de-comercio-electronico.htm>

<https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2020/10/2020.10.05-Reglamento-de-Comercio-Electronico.pdf>