

LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La ley 21.081, que comenzó a regir en el mes de septiembre del año 2018, busca fortalecer los derechos de los consumidores, dotando al Servicio Nacional del Consumidor, de la facultad de fiscalizar y mejorar diversos procesos.

Los hitos más importantes de esta ley son los siguientes:

- 1.- 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.

- 2.- A diferencia de lo que ocurría antes de esta Ley, es que si la respuesta de la empresa no era satisfactoria, el consumidor podía acudir al Juzgado de Policía Local y denunciar a la Empresa. En cambio ahora el consumidor, podrá ir a una audiencia de conciliación con la empresa citada por SERNAC .

- 3.- El Sernac podrá sancionar a las empresas que no cumplan la Ley.

- 4.- El Sernac defenderá no sólo a los que reclaman, sino que a todos los consumidores, puesto que ahora SERNAC puede fiscalizar.

5. Sernac podrá dictar normas, con lo cual las empresas tendrán un marco normativo conocido. Lo que redundará en un beneficio a los consumidores, quienes sabrán como deben comprobarse y exigirlo directamente.

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

- 7.- 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.

8.- Mientras dure un Procedimiento Colectivo, se suspenden los plazos de prescripción de las denuncias o acciones para perseguir la responsabilidad de las empresas, por lo que se mantiene el derecho del consumidor a que el problema lo zanje un juez si no se llega a una solución.

9.- Existe posibilidad de mayores indemnizaciones en caso de juicios colectivos, dado que las indemnizaciones podrán extenderse al daño moral (daño emocional o psicológico) causado a los consumidores por infracciones a la ley.

10.- 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.

11.- Las empresas estarán obligadas a entregar información o podrán ser castigadas con multas de hasta 750 UTM por los tribunales.

12.- Las empresas de telecomunicaciones ya no podrán vender servicios atados ni ofertas conjuntas sin ofrecerlos por separado.