

ECONOMÍA / POLÍTICA

Ministro Fontaine: “Sernac Financiero ayudará a las personas a hacer valer sus derechos como consumidores”

El Ciudadano · 28 de julio de 2010





El ministro de Economía, Fomento y Turismo, Juan Andrés Fontaine, se refirió hoy al proyecto de ley de Sernac financiero, que el Presidente Sebastián Piñera anunció que será enviado al Parlamento en los próximos días.

“Este proyecto crea un Sernac fuerte para ayudar a las personas a hacer valer sus derechos como consumidores. Porque pedir un crédito no es pedir un favor”, aseguró.

El titular de Economía destacó que 2,6 millones de hogares (un 67% del total) tienen algún tipo de deuda con bancos u otros prestadores de créditos y que uno de cada cuatro reclamos que recibe el Sernac es por servicios financieros.

Debido a la sofisticación de productos y servicios y a que la relación entre proveedores y consumidores es impersonal o porque la compra no es frecuente, existen asimetrías de información, explicó Fontaine. “La misión del Sernac es velar

por la protección del consumidor. En una economía crecientemente compleja como la nuestra, en la que hay productos y servicios cada vez más sofisticados y difíciles de entender, los consumidores pueden terminar siendo víctimas por no estar debidamente informados. Este proyecto viene a terminar con esta asimetría”, agregó.

Recalcó que uno de los objetivos del gobierno con esta normativa es corregir estas asimetrías de información. “Esto es especialmente importante si se tiene en cuenta que un 56% de las personas con sólo educación básica tiene algún tipo de deuda con bancos u otros prestadores de créditos”.

El secretario de Estado explicó que el proyecto de ley anunciado por el Mandatario establece tres pilares claves:

- Amplía atribuciones de Sernac para pedir información y poder entregarla a consumidores para que tomen decisiones informadas.
- Da el carácter de ministros de fe a determinados funcionarios de Sernac, para que puedan certificar el cumplimiento o no de las normas de protección del consumidor y sirvan como prueba en tribunales.
- Creará en Sernac divisiones especializadas y, particularmente, una unidad financiera con personal adecuado para ello.

Asimismo, faculta al gobierno para dictar los reglamentos que precisan la información que deben poner a disposición del consumidor las entidades crediticias u otros proveedores de bienes y servicios.

Además se instruye al Sernac para que publique y actualice permanentemente en su [sitio web](#) las estadísticas e informes con los precios y descripciones de productos.

El Servicio Nacional del Consumidor tiene una cobertura del 96% del territorio nacional, cuenta con oficinas en todas las capitales regionales y opera un *call*

center que en 2009 recibió 263 mil consultas. Tiene una activa [página web](#) con más de dos millones de visitas al año y recibe más de 500 mil consultas y reclamos al año, estimándose en unos 1.300 promedio por día.

El ministro Fontaine señaló que “creemos importante que se fortalezca el actual Sernac porque tiene una ventaja notoria respecto a cualquier fiscalizador sectorial. Cuenta con oficinas en todas las capitales regionales y tiene una marca ya muy bien establecida”.

Por **Andrés Pozo**

Foto: Rodrigo Rivas

Fuente: [El Ciudadano](#)