

Pymes son consideradas por el Sernac como consumidores

La institución lo recordó cuando hizo un llamado a inscribirse en su plataforma ante el aumento de las empresas formales.

NCA

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) recordó que las pequeñas y medianas empresas (pymes) son consideradas como consumidores, es decir, sus relaciones con los proveedores rigen bajo la Ley del Consumidor, esto tras el llamado que hizo la institución a inscribirse en su plataforma luego del aumento de las empresas formales.

Esto quiere decir que, tienen derechos, por ejemplo, a la libre elección de bienes y servicios, a re-

paración e indemnización y respeto a las condiciones de los contratos. No obstante, no podrán acudir al Sernac en caso de conflicto con sus proveedores, sino directamente al Juzgado de Policía Local.

Y es que a raíz de la aprobación de la Ley de Cumplimiento Tributario, algunas tiendas que comercializan productos a través de redes sociales, especialmente en Instagram, han anunciado que se formalizarán.

Esto, lejos de ser una mala noticia es un cambio positivo, ya que implica que un negocio o emprendimiento ahora se convierte en una empresa formal, regulada conforme a la ley, con derechos y deberes tributarios y con todos los permisos necesarios para operar.

En torno a lo que tiene que ver esto con los consumidores, Sernac indicó que permitirá que todas las personas que compren en estas tiendas, cuenten

con derechos establecidos en la Ley del Consumidor (LPDC) tales como información veraz y oportuna, garantía legal y derecho a retracto en caso de compras por internet.

Esta situación permitirá mejorar la relación entre las empresas y los consumidores, por lo que es importante que las tiendas que se formalicen puedan registrarse como un proveedor válido en Sernac.

¿Cómo inscribir mi empresa formalizada en Sernac?

En primer lugar, las empresas deberán registrarse en el Portal del Proveedor, que es un espacio digital que se ha puesto a disposición, con el objetivo de que gestionen sus reclamos, solicitudes de No Molestar y Aviso de incumplimiento, y solicitudes de Me Quiero Salir, de forma virtual.

Este espacio pueden encontrarlo en sernac.cl, donde deberán seguir todos los pasos indicados y



luego deberán aceptar las condiciones del Protocolo de Relacionamiento Sernac Proveedores, obteniendo así, un nombre de usuario y contraseña de acceso al sistema.

En dicho portal, las empresas podrán encontrar todos los reclamos ingresados por parte de los consumidores para gestio-

narlos, responder y llegar a soluciones.

Por lo anterior, es fundamental que los proveedores mantengan un monitoreo permanente del Portal del Proveedor y del correo electrónico informado al momento del registro en la plataforma, para gestionar oportunamente sus solicitudes.