

Tras aumento de empresas formales: SERNAC llama a emprendedores a inscribirse en su plataforma

- La entidad fiscalizadora invita a las empresas a registrarse en SERNAC.cl para gestionar la relación con sus clientes y atender sus requerimientos.
- Es importante recordar que las Pymes también son consideradas como consumidoras, por ende, sus relaciones con los proveedores rigen bajo la Ley del Consumidor.

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.

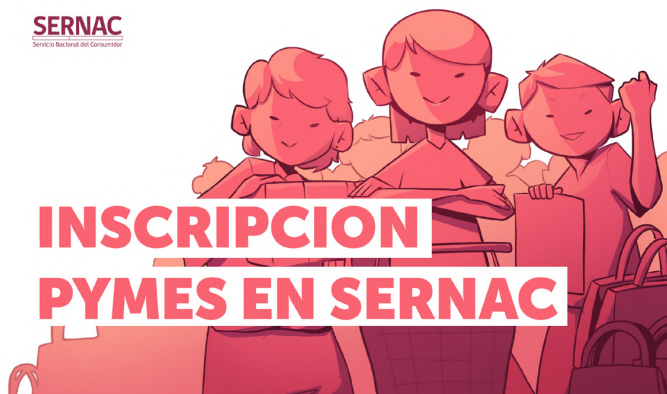
¿Qué significa esto? Lejos de ser una mala noticia, este cambio es positivo, ya que implica que un negocio o emprendimiento ahora se convierte en una empresa formal, regulada conforme a la ley, con derechos y deberes tributarios y con todos los permisos necesarios para operar.

¿Y esto qué tiene que ver con las y los consumidores? Bueno, muy fácil. Esto 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 las personas consumidoras, 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

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



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 personas consumidoras, para gestionarlos, 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.

PYMES Y LEY DEL CONSUMIDOR

Es importante recordar, además, que según lo establecido en el Estatuto Pymes, las micro, pequeñas y medianas empresas también son consideradas como consumidoras, por ende, sus relaciones con los proveedores rigen bajo la Ley del Consumidor.

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