

# Comercio planteó sus preocupaciones al SERNAC sobre los impactos de la Reforma a la Ley del Consumidor

Bajo el nombre “Intermediarios en el Comercio Electrónico: Responsabilidades y Desafíos en la Reforma a la Ley del Consumidor”, la Cámara de Comercio de Santiago desarrolló un conversatorio junto a sus asociados para dar a conocer la visión de la industria ante la iniciativa que se encuentra en discusión en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.

Para aportar a la discusión sobre la Reforma a la Ley del Consumidor, la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) organizó un conversatorio junto a académicos, representantes de empresas socias y actores públicos y privados, con el propósito de aportar perspectivas prácticas y técnicas que incentiven el fortalecimiento de la reforma, particularmente respecto a la responsabilidad de los intermediarios en el comercio electrónico.

En sus palabras de bienvenida, la presidenta de la CCS, María Teresa Vial, destacó que “hoy, más que nunca, debemos abordar las oportunidades y los desafíos que representan los marketplaces en el ecosis-

tema del comercio electrónico, no solo como facilitadores del encuentro entre compradores y vendedores, sino también como una herramienta fundamental para posibilitar el acceso al comercio electrónico de miles de pequeñas y medianas empresas que como país hemos logrado incorporar a la era digital”.

Asimismo, aseguró que esta modificación plantea interrogantes que deben ser analizadas para entender la naturaleza del modelo marketplace y sus alcances, como los límites de responsabilidad de consumidor, proveedores o sellers, el funcionamiento y los estándares de seguridad que debe tener. “El desafío de la regulación es gran-

de, pero la oportunidad de avanzar hacia un marco normativo moderno, que promueva la innovación y la confianza, lo es aún más”, explicó.

En esa línea, el director del Sernac, Andrés Herrera, señaló que “nuestra regulación actual, tanto en el marco legal y reglamentario, se ha tornado insuficiente respecto a distintas materias, y eso se junta con fenómenos crecientes que han comenzado a establecerse, como el avance del comercio, a través de redes sociales o comercios informales, en que el consumidor no tiene referencias para determinar cuándo está frente a un proveedor serio y responsable de aquellos que no lo son”.

Además, insistió en que “es necesario avanzar hacia la determinación de mayores estándares en materia de responsabilidades de vendedores y operadores de plataformas, porque estos fenómenos crean un ámbito de desprotección para los consumidores”.

Además, el director del Sernac, destacó el compromiso de la CCS, señalando que “el esfuerzo de la Cámara de Comercio de Santiago, que está haciendo permanentemente hace mucho tiempo, respecto de la mejora de los estándares que protejan al consumidor en su entorno digital y su compromiso siempre por promover prácticas responsables y transparentes respecto a sus aso-

ciados, me parece que es un paso importantísimo y una señal muy clara para la construcción de un ecosistema cada vez más seguro para el consumidor”. En esa línea, subrayó que “mejorar la protección del consumidor es una tarea y un desafío que nos involucra a todos, por cierto, al sector privado. Cuando todos los actores, las empresas, las autoridades, la academia colaboran en una misión de país, se permite, o creemos que va a permitir, un entorno de mayor confianza en el comercio digital, posibilitando también el crecimiento del comercio electrónico y finalmente reforzando la institucionalidad de nuestro país”.