

NUEVA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROVEEDORES EN CONTEXTO DE COVID-19

En coherencia con los esfuerzos para garantizar el cumplimiento de la ley de protección al consumidor y la promoción de los programas de cumplimientos en la materia, el Sernac publicó una circular interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia Covid 19.

Frente a la contingencia que estamos viviendo, y con total pertinencia en relación a ésta, la circular en comento le presenta a los proveedores una serie de recomendaciones, que, en términos generales, consisten en las siguientes:

- Uso y reforzamiento de canales digitales, a partir de los cuales se insta a promover las compras electrónicas y los despachos a domicilio.
- Preferencia de los trámites digitales ante las gestiones presenciales, permitiendo, por ejemplo, que los consumidores puedan poner término al contrato que tienen con algún proveedor.
- Horarios de atención flexibles y exclusivos, poniendo énfasis en facilitar horarios para la población de mayor riesgo.
- Medidas de higiene y distribución de espacios, en las que se sugiere adoptar la mayor cantidad de resguardos posibles, haciendo hincapié en que idealmente se implementen medidas adicionales a las exigibles.
- Relacionamiento con los consumidores en establecimientos comerciales, en el que se recomienda, además de cumplir con las medidas sanitarias y de higiene indicadas por la autoridad competente, como el uso de alcohol gel y mascarilla, contar, por ejemplo, con dispensadores de alcohol gel en las entradas y preferir medios de pago electrónico o mediante

tarjetas, de modo de evitar el contacto físico, así como también fomentar el autoservicio.

Si bien el contenido de esta circular emitida por el Sernac no es obligatorio, sus recomendaciones son una invitación a impulsar la adopción de buenas prácticas en materia de consumo, lo que marca la clara tendencia de este servicio a elevar el estándar de cumplimiento tal como ocurrió con su reciente circular sobre el alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas de protección de los derechos de los consumidores.

La referida circular puede ser consultada en el siguiente link: [Aprueba circular interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el Coronavirus](#)

Sobre los detalles del contenido de la circular sobre el alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas de protección de los derechos de los consumidores, puede consultar la siguiente:

Alerta Legal Compliance | [Nueva circular interpretativa del Sernac sobre planes de cumplimiento en materia de consumidor](#)



María José Henríquez
Socia, área Compliance.
mjhenriquez@moralesybesa.cl



Valentina Ávalos
Asociada, área Compliance.
vavalos@moralesybesa.cl