



**Discurso de S.E. el Presidente de la República,  
Gabriel Boric Font, al participar en la presentación del proyecto  
de Ley Sernac Te Protege**

Santiago, 4 de septiembre de 2023

Muchísimas gracias, vecinos y vecinas de San Joaquín. Estoy un poquito enfermo, pero muy contento de estar acá. Le estaba contando a las dirigentas que nos recibieron junto con el alcalde que ustedes, saben, soy de Magallanes, de Punta Arenas y crecí toda mi vida allá, pero las pocas veces que viene a Santiago, antes de venir a estudiar a la universidad, me quedaba acá en San Joaquín. Y cuando entré a estudiar los primeros meses los pasé aquí en la comuna, en Benozzo Gozzoli, cerca de Las Industrias. Y, por lo tanto, siempre tengo el recuerdo cariñoso de haber vivido un buen tiempo con una tía muy querida, mi tía Laura.

Me alegra mucho estar con ustedes hoy acá y me gusta mucho este formato de lo que estamos haciendo, de poder conversar directamente con vecinos y vecinas. Estuvimos el sábado en Pudahuel, en un acto también con dirigentas y dirigentes sociales. Sé que muchos de ustedes también le dedican parte de su tiempo a mejorar su comunidad.

Quiero decirles, antes de entrar en el detalle de lo que consiste el proyecto de ley, que tan bien lo ha explicado el director del Sernac, que además de consumidores que realizamos actos de consumo todos los días somos, primero, ciudadanos y ciudadanas, ciudadanos y ciudadanas con derecho a una ciudad justa, a una salud digna, a una pensión digna. Y que, desde el Gobierno, estimados vecinos y vecinas estamos comprometidos para poder sacar adelante estos temas que, sabemos, son tan importantes para el diario vivir de todos ustedes.



Por eso estamos empeñados en sacar adelante una Reforma Previsional porque no nos cabe en la cabeza, no podemos seguir tolerando que después de haber trabajado toda la vida haya gente que no le alcance para vivir. Más aún, en el caso que veo acá mayoritariamente de mujeres, que les dicen que no han trabajado lo suficiente y que por eso tienen bajas pensiones. Cómo es posible, sí han trabajado el doble muchas veces. ¿Qué es acaso la crianza? ¿qué es llevar una casa? ¿qué es cuidar a los enfermos? ¿qué es cuidar a las personas mayores sin nada de remuneración por aquello?

Eso es, también, trabajo y el Estado tiene que reconocerlo a través de, por un lado, un Sistema Nacional de Cuidados en el que estamos trabajando, pero también a través de pensiones dignas para hombres y mujeres sin más discriminación, porque ustedes, insisto, antes de consumidores son ciudadanos que tienen derechos y esos derechos, desde el Gobierno, los vamos a hacer valer.

Muchas gracias Viviana por tu testimonio que, en palabras sencillas, resume lo que hemos vivido seguramente casi todos, en algún mal rato en donde te pelotean de un lado a otro y uno empieza a sentir una frustración, particularmente cuando te toca hablar con máquinas, cuando te piden “marque el uno si está...” no sé qué cosa, “el cero si quiere...”. He estado con estas líneas aéreas horas y horas y después, más encima, la frustración de que a veces te cortan el teléfono de la nada. Entonces, ese tipo de cuestiones que genera una indignidad y qué tan bien lo resumía Vivian, creo que es justamente lo que estamos tratando de mejorar.

Muchas gracias, alcalde Cristóbal Labra, por recibirnos a todos los vecinos y vecinas, a los parlamentarios y autoridades presentes.

Les quiero contar un poquito cómo hemos logrado avanzar en esta lógica de equiparar un poco la cancha. Quiero agradecerle, también, porque lo vi por acá presente, a Ricardo Mewes de la CPC porque



Ricardo representa a las empresas y es injusto meter a todas empresas en un mismo saco. Es importante considerar que porque una lo haga mal no significa que todas las empresas lo hagan mal, y hay muchas empresas que se esfuerzan por hacer las cosas bien.

El hecho de que hoy en la presentación de este proyecto de ley el presidente de la CPC esté con nosotros, me habla de una buena disposición, de un buen diálogo y de posibilidad de encuentro, porque esto no es contra alguien, esto es para mejorar todos, y en esa línea estamos trabajando.

El Sernac ha avanzado desde hace tiempo con diferentes iniciativas. Por ejemplo, la iniciativa Me Quiero Salir, para poder finalizar rápidamente el contrato con alguna compañía de telecomunicaciones o de seguros. O No Molestar, para dejar de recibir insistentes llamados que ofrecen los servicios que uno no tiene idea de dónde. Mi teléfono que tiene número privado y que tiene todas las supuestas seguridades, de repente me llaman de unos números rarísimos para ofrecerme el último servicio de internet o de cable, que ni siquiera tengo televisor en la casa. Provocan frustración esas cosas.

Pero, en general, la verdad es que pienso que, si estas pequeñas cuestiones me pasan a mí, con qué tipo de defensa cuenta la gran mayoría de los chilenos y chilenas que, también, viven en la cotidianidad diferentes tipos de abusos. Seguramente, a muchos de ustedes les afectó la colusión en el precio de los medicamentos, en el papel higiénico, en los pollos, en las papas ahora -lo ha dicho el ministro de Agricultura- o en el servicio de internet irregular en tiempos de pandemia cuando teníamos que hacer trabajo remoto o cuando los chicos tenían que conectarse a las clases y no funcionaba.

En esos casos el Sernac estuvo presente y defendió a los consumidores y, junto a ello, logró compensaciones importantes gracias al mecanismo



de demandas colectivas o de mediación colectiva, en el caso de la colusión del papel higiénico.

Como explicó antes Andrés, estas son atribuciones que el Sernac fue adquiriendo a través de reformas que, muchas veces, cuesta sacarlas en el Parlamento. Pero cuando ponemos el bien común por delante, cuando ponemos la necesidad de los vecinos por delante y dejamos la pelea política chica de lado, avanzamos en mejores concretas para la vida de las personas.

Por ejemplo, permítanme ponerles otros ejemplos que no tienen que ver necesariamente con esto, pero cuestiones que logramos sacar adelante. Hace poco, gracias a iniciativas de parlamentarios, la Ley TEA para todos los niños y niñas con trastorno del espectro autista; o las 40 Horas, en Chile estamos reduciendo la jornada laboral a 40 horas para que todos tengamos más tiempo para vivir y vivir no sea solamente trabajar; y, paralelamente, logramos en conjunto aumentar el salario mínimo que va a llegar a \$500 mil.

Mientras paralelamente algunas otras iniciativas, donde no era necesario pasar por el Parlamento, sino que se requería voluntad política como, por ejemplo, que en materia de salud la salud en la Red Pública sea completamente gratuita y, por lo tanto, terminar con el copago, el Copago Cero. Hoy la salud es gratis para los usuarios de la atención pública.

Ahora, digo esto consciente de que seguimos teniendo muchas cosas que mejorar porque, tal como le estamos exigiendo a las empresas hoy y vamos a fiscalizar de manera más firme, más sólida a las empresas, con mayores atribuciones para el Sernac, el Estado también tiene que poner más de su parte. Y los servicios públicos tienen que responder de mejor manera porque la frustración que se tiene con las empresas, muchas veces también se tiene con el Estado.



Y hoy, como representante del Estado, les digo que cuando vemos las listas de espera, cuando vemos las dificultades que puedan existir, por ejemplo, en materia de energía o la situación que hay con los caminos, con la conectividad, decimos: “Nosotros también tenemos responsabilidad”. Y, por lo tanto, de lo que se trata es de ir mejorando en conjunto y en eso estamos trabajando.

Ahora, ha sido muy importante en este proceso de concientización de los derechos, tanto de ciudadanos como consumidores, el hecho de agruparse colectivamente, pero, como bien contado Viviana, los casos individuales son los que quedan más retrasados, aislados y quedan más indefensos.

¿A cuántos de ustedes les han subido unilateralmente un servicio? ¿a cuánto no les ha llegado a tiempo un artículo que han comprado o adquieren algún electrodoméstico o algún servicio tecnológico que no funciona? Es sumamente preocupante constatar, como decía el director del Sernac, que cada año se reciben más de 500 mil reclamos y, aproximadamente, la mitad no tiene solución.

Por eso estamos creando esta ley, porque, además, cuando no hay solución en estos pequeños casos que uno dice que son uno a uno ¡qué le importa a la empresa un caso!, pero se va dañando una cuestión que es, desde mi punto vista, más importante que el producto en sí mismo y es la confianza.

Y me pongo como meta que, durante el transcurso de nuestro Gobierno, podamos recuperar la confianza en general. La confianza, primero, entre nosotros, volver a mirarnos a los ojos y no ver una amenaza, sino ver un compañero, una compañera, ver a alguien en quien podemos apoyarnos; volver a confiar, también, en las instituciones, en los hospitales, en Carabineros, en el Estado, en las diferentes instituciones; y, también, volver a confiar en las empresas.



Chile, estimados y estimadas vecinas, tiene muchísimas oportunidades. Cuando me toca recorrer diferentes países del mundo por alguna cumbre —estuve hace poquito en Europa y, próximamente, vamos a ir a China— me impresiona la tremenda valoración que existe por nuestro país. Y las posibilidades, cuando recorro Chile, y estoy en el salar de Atacama o en el puerto de Tocopilla o en los vientos de Última Esperanza o mirando el océano desde Punta Lavapié en Constitución, uno dice: “¡Cuántas posibilidades tenemos!”.

Podemos mejorar la calidad de vida de nuestro pueblo porque Chile tiene riqueza, pero está mal distribuida, tenemos que distribuirla mejor. Y, para eso, tenemos que ser capaces de ponernos de acuerdo.

Les quiero transmitir, estimados y estimadas, optimismo porque, después de años duros, de años difíciles, de años de mucho malestar acumulado legítimamente, de años de pandemia, de subida de precios, de incertidumbre, las cosas van a estar mejor, vamos a estar mejor. Va a mejorar la economía, va a mejorar la seguridad, estamos dando un combate firme contra el narcotráfico para que no se tome los barrios. Y, en eso, vecinos y vecinas, que no les quepa duda que vamos a seguir firmes en el compromiso.

Entonces, volviendo a este proyecto de ley, ¿qué va a pasar si se aprueba? Si se aprueba, el Sernac va a tener la facultad de sancionar a las empresas que no solucionen oportunamente en casos individuales y ordenar la inmediata devolución del dinero pagado. Es importante el concepto de oportunidad, porque la justicia cuando tarda mucho deja de ser justa.

Esto lo vemos en otros casos, no sé si ustedes han visto la prensa en los últimos días, como recién, 50 años después de casos graves de violaciones a los derechos humanos, están saliendo sentencias. La justicia, para ser tal, tiene que ser oportuna, tiene que ser a tiempo, tiene que poder recibir a quienes han sido víctimas de una vulneración de



derecho, ya sea en materia tan grave como casos de derechos humanos, como también en materias más cotidianas como la compra de un servicio o la compra de un producto.

Quisiera destacar otro elemento fundamental de este proyecto que es la obligación de postventa. Las empresas tienen que tener un sistema de gestión de reclamos con exigencias que sean acordes a su tamaño, porque queremos promover que las soluciones sean lo más rápidas posible. Y si la empresa no da solución, el consumidor va a poder inmediatamente acudir a Sernac para que se inicie un procedimiento sancionatorio moderno y expedito.

La evidencia muestra que el solo hecho de que exista una mayor probabilidad de sanción hace que las empresas tengan más incentivos para responder y resolver el problema directamente con el consumidor, sin que sea necesaria una mediación judicial.

Me gustaría, también, darle tranquilidad al comercio porque sabemos que, muchas veces, estas leyes pueden generar incertidumbre. El actual proyecto es técnicamente sólido, se hace cargo de las observaciones que en su momento formuló el Tribunal Constitucional de una iniciativa anterior para fortalecer al Sernac y en su diseño participaron expertos como José Roa, exdirector del Sernac, Enrique Barros, académico de la Universidad de Chile y experto en derecho extracontractual, el ex contralor Ramiro Mendoza.

Y es muy importante dejar claro que el Sernac no va a ser, a la vez, juez y parte. El proyecto garantiza que, en un mismo caso, el Sernac no puede sancionar a una empresa y defender judicialmente a los consumidores y tampoco se modifican las sanciones ya existentes, sino que lo que se hace es facilitar su aplicación. Esto es para que todos tengamos garantía, pero que, al final, la experiencia del consumo mejore para ustedes, vecinos y vecinas comunes.



Quiero valorar que este proyecto incluye medidas para regular e impedir abusos contra los consumidores financieros, es decir, aquellos que tienen créditos con alguna empresa.

Afuera hay una feria de Gobierno en Terreno en donde ustedes pueden desde sacar carnet, pasaporte, están los programas de Elige Vivir Sano, está el Senama y, también, está la Superintendencia de Insolvencia y Deuda para quienes tienen una pyme y se han visto complicados, y tienen deudas que no han podido pagar para que puedan renegociarlas y salir adelante de estos momentos, porque un fracaso en materia financiera no puede significar una condena para siempre a las personas. Las deudas no nos pueden acompañar para toda la vida, tenemos que darles la posibilidad a las personas de salir adelante y de eso se trata, en parte, este proyecto.

Esta ley ha sido impulsada por diferentes sectores políticos y, como les decía antes, cuando, independiente de nuestras legítimas diferencias, somos capaces de poner el bien común de nuestro pueblo por delante, las cosas salen mejor y más rápido.

Y espero que este proyecto tenga una rápida tramitación, acá estamos con varios parlamentarios que nos acompañan en este acto, pero espero que ese espíritu de poner por delante los intereses de los chilenos y chilenas se extienda y se contagie hacia aspectos que también son más estructurales como la Reforma Previsional. Necesitamos llegar a un acuerdo ya porque, cuando no llegamos a acuerdo quienes estamos en política no somos los más perjudicados, es el pueblo y no puede ser que, después de más de 10 años de estar discutiendo reformas importantes como la Reforma Previsional, hasta el día de hoy no hayamos podido sacarla adelante.

Por eso, insto, de buena fe, a que de una vez por todas pongamos a las personas, a los chilenos y chilenas primero, y saquemos adelante la



Reforma Previsional, tal como vamos a sacar adelante esta Reforma al Sernac.

Como les decía, paralelamente, tal como avanzamos en esta línea de fiscalización, también avanzamos en mayor transparencia y mayor eficacia en el uso de los recursos públicos.

Ahora, cuando salga de acá, tengo una reunión con la presidenta Bachelet, vamos a juntarnos a conversar, le voy a mandar sus saludos y, después, tenemos una reunión con el ministro Marcel y con la directora de Presupuesto, Javiera Martínez, para empezar a construir la Ley de Presupuesto que es una pega bien difícil, pero en donde quiero contarles que estamos subiendo los estándares para mejorar la eficiencia del gasto del Estado y que sea todo con los mejores niveles de transparencia posible porque hay que ser muy claros, no queremos que la corrupción se nos cole en el Estado, porque ese es un virus que es muy difícil de exterminar y vamos a ser firmes y categóricos contra ella.

Estoy seguro, vecinos y vecinas de San Joaquín, que este proyecto va a contribuir a mejorar con un granito de arena la calidad de vida y la experiencia como consumidores. Y, por nuestra parte, me comprometo a seguir trabajando firmemente para que nuestra experiencia como ciudadanos y ciudadanas de esta hermosa patria que tenemos, que es nuestro Chile, también sea cada día mejor, más digna y más justa.

Un abrazo muy grande.