



Observaciones del SERNAC al proyecto de ley que mejora la competencia y perfecciona el gas licuado de petróleo (boletín 16.035-03)

29.09.23

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



AGENDA

- 1.** Los **datos** con que cuenta el SERNAC con respecto a los reclamos formulados por consumidores en relación al mercado GLP.
- 2. Apreciación general** con respecto al proyecto de ley y su interacción con la dimensión de consumo.
- 3. Observaciones específicas** en relación con algunos aspectos regulatorios asociados a los derechos de los consumidores.





1. La data del SERNAC sobre reclamos en GLP

Distribución territorial de los reclamos

Región del consumidor	N° reclamos
Metropolitana De Santiago	1414
Valparaiso	431
Del Bio Bio	165
Antofagasta	98
Del Maule	97
De Los Lagos	90
Del Libertador General Bernardo O'higgins	87
De La Araucanía	70
Coquimbo	69
Atacama	46
Ñuble	37
Tarapaca	31
De Los Rios	28
Arica Y Parinacota	24
Aysén Del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	17
De Magallanes Y De La Antártica Chilena	4
Total general	2708

*Información corresponde a reclamos recibidos entre 2021 y 2023; filtrada en base al uso de expresiones regulares atinentes a la temática





1. La data del SERNAC sobre reclamos en GLP

TOP 5 CML más reclamadas

Categorías Motivo Legal	N° Reclamos
Producto defectuoso, piezas o parte de ellas	508
Retardo en la entrega de lo comprado	385
Compre o pedi un cilindro de gas y no ha sido despachdo por la empresa	352
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	197
Incumplimiento promociones y ofertas	134

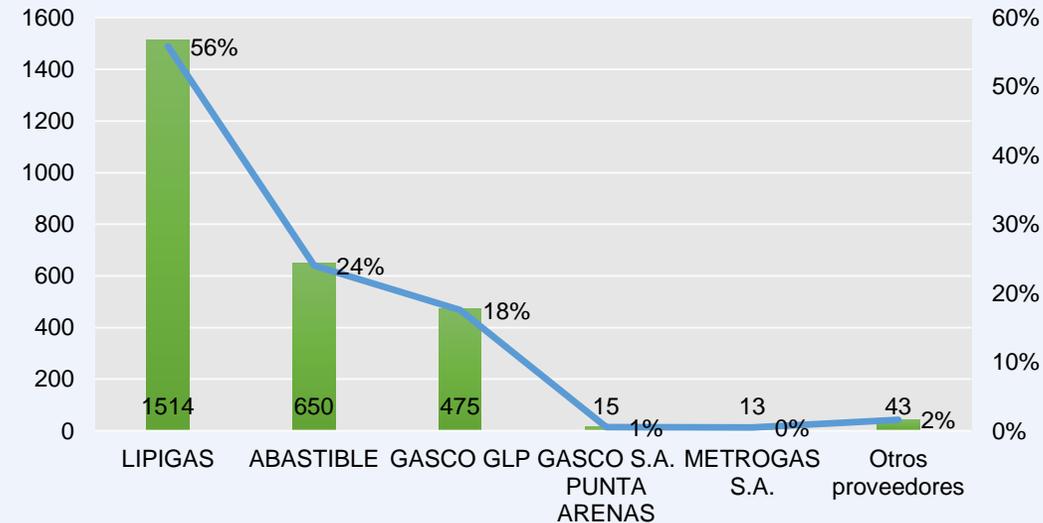
*Información corresponde a reclamos recibidos entre 2021 y 2023; filtrada en base al uso de expresiones regulares atinentes a la temática





1. La data del SERNAC sobre reclamos en GLP

Reclamos por proveedor



Nombre de fantasia del proveedor	Nº Reclamos
LIPIGAS	1514
ABASTIBLE	650
GASCO GLP	475
GASCO S.A. PUNTA ARENAS	15
METROGAS S.A.	13





2. **Apreciación general con respecto al proyecto de ley y su interacción con la dimensión de consumo.**

- El SERNAC estima que el objetivo central del PdL (i.e. incrementar los niveles de competencia en el mercado del GLP) interactúa de manera óptima con la protección de los consumidores.
- Si bien ambos objetivos –protección al consumidor y libre competencia- son dos vertientes distintas del bienestar de los consumidores podrían ser satisfechos a futuro a partir del PdL.
- Medidas concretas del PdL que podrían implicar beneficios concretos a consumidores: intercambiabilidad de cilindros (libre elección) y menores precios (desintegración vertical e intensidad competitiva).





3. Observaciones específicas sobre algunos aspectos regulatorios asociados a derechos de consumidores.

- Existen algunas dimensiones abordadas en el PdL que resultan particularmente relevantes desde el punto de vista de los derechos de los consumidores (recogidas en la regulación de consumo).
 - A.-** Información sobre precios
 - B.-** Seguridad en el consumo
 - C.-** Calidad de producto
 - D.-** Responsabilidad de proveedores





A. Información sobre precios

- El PdL (arts. **vigesimotercero y vigesimocuarto**) exigen a los mayoristas: que la venta de GLP envasado se realice bajo condiciones públicas; y que para el servicio de envasado de cilindros deberán mantener publicados un listado de precios.
- La normativa establece lo anterior como un estándar aplicable únicamente a las ventas que efectúan distribuidores mayoristas.
- Sin embargo, sería razonable extender la exigencia de condiciones públicas de precios al segmento minorista y/o efectuar derechamente un “reenvío” a los estándares sobre publicidad de precios que define la ley 19.496 en la materia (art. 30).





B. Seguridad en el consumo

- Resulta apreciable que el PdL apunte a establecer una responsabilidad de seguridad tanto para mayoristas y minoristas.
- Sin embargo, tratándose de los **distribuidores mayoristas** el estándar podría especificarse, en los distintos aspectos a que alude el artículo vigesimotercero: seguridad en la operación de la cadena logística, seguridad de los cilindros e integridad de los cilindros.
- Asimismo, ocurre con las exigencias de seguridad que se formulan respecto de los distribuidores minoristas (art. vigesimoquinto).





C. Calidad del producto/servicio

- También resulta adecuado que el PdL apunte a establecer un deber de calidad tanto respecto de los d. mayoristas y d. minoristas.
- Sin embargo, tratándose de los **distribuidores mayoristas** el estándar parece insuficiente pues alude únicamente a la calidad del combustible en cuanto a las especificaciones y cantidad en toda la cadena logística (artículo vigesimotercero inc. 4°).
- Por su parte, tratándose de **distribuidores minoristas: (i)** el estándar parece aludir únicamente a calidad de servicio, mas no a calidad de producto (art. vigesimoquinto inc. 3°); **(ii)** los elementos aludidos podrían no abarcar todos los problemas de calidad que podrían surgir en una relación de consumo.





D. Responsabilidad de mayoristas y minoristas

- El **artículo vigesimoquinto** estatuye que la responsabilidad que establece para los distribuidores minoristas por concepto de seguridad y calidad no limitará la posibilidad del consumidor de dirigirse indistintamente en contra en contra de aquél o del distribuidor mayorista, cuando sus derechos puedan verse afectados.
- Si bien se valora esta norma por su carácter pro-consumidor, pareciere que apunta a distribuir responsabilidades entre ambos segmentos. Si fuese así, podría implicar dificultades para que el consumidor persiga las responsabilidades de los involucrados en casos de incumplimiento de los estándares de seguridad o calidad.





Propuestas en materia de seguridad/calidad y responsabilidad

- Procurar mayores grados de especificación de los estándares de seguridad y calidad de ambos segmentos, con miras a proteger los derechos de los consumidores, especialmente para hacer efectiva la responsabilidad. Una alternativa es reconducir a la normativa de la ley 19.496, como marco general de protección a los consumidores.
- Con respecto a la responsabilidad de los distribuidores (mayoristas y minoristas) una alternativa es establecer que serán solidariamente responsables del pago de las multas y reparación total de todos los perjuicios causados a los consumidores finales por incumplimientos, sin perjuicio de la posibilidad de repetir en contra del interesado.





Normas transitorias

- Si bien es valorable que los artículos tercero y cuarto establezcan la obligación de no afectar la calidad del servicio ni de la cobertura geográfica con ocasión del cambio de régimen que establece el PdL, la norma no contempla sanción alguna por incumplimiento a dicho principio. Por lo anterior, se propone establecer una consecuencia jurídica relevante en caso de que se produzcan afectaciones.



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

