Diario Concepción

Fecha: 18/03/2025 Audiencia: 24.300 Sección: LOCAL
Vpe: $1.108.698 Tirada: 8.100 Frecuencia: DIARIO
Vpe pág: $1.156.324 Difusión: 8.100
Vpe portada: $1.156.324 Ocupación: 95,88%

Ciudad

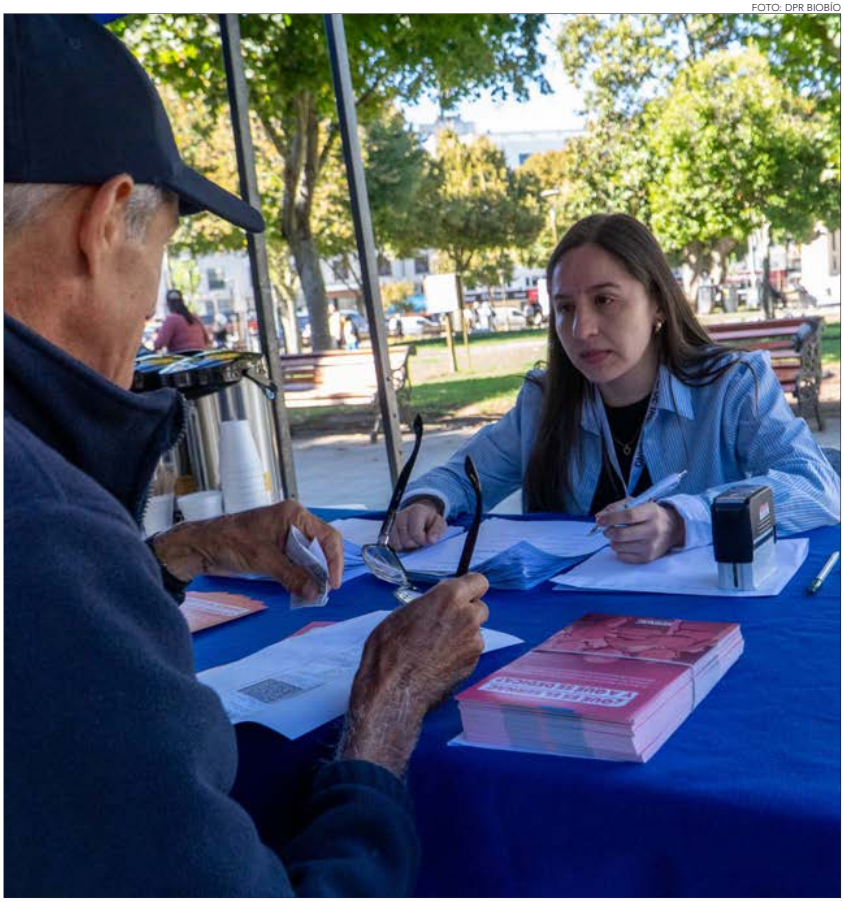
8 MIL RECLAMOS EN EL BIOBÍO:

Sernac realiza encuesta ciudadana para protección a **consumidores vulnerables**

Hugo Ramos Lagos
contacto@diarioconcepcion.cl

Dentro de los puntos clave en las modificaciones, se pretende otorgar mayor auxilio a diversos grupos específicos dentro de la Ley del Consumidor, tales como personas mayores

FOTO: DPR BIOBÍO



A través de una consulta ciudadana en el marco de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos del Consumidor, varias instituciones y autoridades del Biobío presentaron información precisa sobre los mecanismos de denuncia para la ciudadanía.

Las medidas buscarían otorgarle facultades sancionatorias directas al Sernac para multar a las empresas que quiebren la Ley del Consumidor en casos individuales, así evitando que los consumidores deban acudir a tribunales. Además, se implementará un sistema de incentivos para que las empresas prioricen la solución temprana de conflictos, accediendo a rebajas en las multas si reparan oportunamente el daño causado.

Asimismo, contemplan un trato diferenciado a MiPymes, a las que se les aplicarán sanciones más proporcionales y capacitaciones obligatorias. Finalmente, el proyecto introduce nuevos derechos para las personas consumidoras, como estándares mínimos de posventa, prohibición de cláusulas abusivas y la promoción de una publicidad no sexista.

Protección de grupos vulnerables

Si bien sondeos anteriores revelaron que en gran parte de los casos el consumidor se mantiene en condición desigual con las empresas, las cifras también identificaron diversos grupos específicos.

A través de un sondeo nacional en 2024 —en donde más del 50 % del total de encuestados fueron mujeres—, el 90,2 % del total indicó que el Sernac debería tener mayores facultades fiscalizadoras. Por otro lado, más del 70 % de los adultos menores de 44 años señaló sentir desprotección.

Sin embargo, otro sector vulnerable de la sociedad son los ancianos y adultos mayores, de los cuales, —según las últimas cifras regionales abiertas— más del 7,3 % indicó sentirse discriminados. En este sentido, la iniciativa contempla que, frente a estos o similares, las empresas deberán adoptar medidas específicas o realizar ajustes necesarios para evitar situaciones que puedan derivar en un trato desigual o perjudicial.

Los resultados de la consulta en Concepción estarán orientados en priorizar los rubros en los cuales se de mayor cantidad de quejas. Consultados por Diario Concepción, desde el Sernac detallaron que, dentro de la Región del Biobío, los reclamos durante el último periodo alcanzaron la cifra de 8 mil.

Para el diputado por el Distrito 20, Roberto Arroyo (PSC), el proyecto 'Sernac te Protege' es "un avance necesario, pero debe considerar de manera especial a los adultos mayores, quienes son los más vulnerables a los abusos de las empresas. Muchas veces contratan servicios que luego no se cumplen y terminan pagando los platos rotos".

"No puede seguir ocurriendo que sean los jubilados quienes carguen con cobros indebidos, contratos engañosos o cláusulas abusivas. Es fundamental que esta iniciativa garantice una protección real y efectiva para ellos, con sanciones ejemplares para quienes se aprovechan de su confianza", expresó.

Asimismo, la diputada por el Distrito 21, Karen Medina (Ind./DC), estimó que algo así "va a ir en directo beneficio de nuestros adultos mayores que constantemente están siendo víctimas de algún tipo de estafa, quienes muchas veces no tienen claridad de dónde recurrir y les cuesta mucho más apegarse a la tecnología".

Objetivo de la encuesta

Sobre la toma de relatos, la directora del Sernac, Angélica Solar, indicó que se está "lanzando un hito a nivel nacional que busca precisamente escuchar a nuestra comunidad. Necesitamos poder recopilar información para generar en conjunto, para ser copartícipes de la creación de nuestro plan anual de fiscalización, por lo tanto, estamos trabajando en distintos puntos de la comuna".

"Frente a eso, la invitación es a reclamar. Tenemos la convicción como servicio, que en la medida que reclamemos, esa es la única forma que tenemos actualmente de modificar conductas", concluyó.

En paralelo, el delegado presidencial del Biobío, Eduardo Pacheco, aseveró que "es muy relevante lo que vemos acá, porque se entrega información sobre el proceso que deben llevar a cabo la ciudadanía para defender sus derechos como consumidores y presentar los reclamos que correspondan. Pero eventualmente también tomar las acciones legales que contempla la legislación chilena".

"Lo vemos acá también en la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que realiza un rol fiscalizador muy importante en articulación directa con el Sernac. Además, en materia de electricidad, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), que es un fiscalizador permanente donde pueden recurrir las familias cuando ven que se transgrede el servicio eléctrico", manifestó.

Pacheco además declaró que es fundamental que las personas sepan que pueden acudir al Estado para hacer valer sus derechos, destacando por ejemplo que ya son cerca de 700 las personas que han presentado quejas ante el Sernac por el apagón masivo en febrero. A su vez, subrayó la importancia de contar con una institucionalidad sólida y con herramientas jurídicas que permitan respaldar y proteger a los consumidores.

Por último, el seremi de Economía del Biobío, Javier Sepúlveda, explicó que como Gobierno se quiso conmemorar este Día Internacional del Consumidor (...) donde ponemos a conocimiento de los ciudadanos las distintas herramientas que tienen para poder hacer valer sus derechos como consumidor. Recordemos que hay una ley que protege el derecho de todo consumidor, y que busca con fuerza tener una economía que esté al servicio de las personas".

OPINIONES
Twitter @DiarioConce
contacto@diarioconcepcion.cl