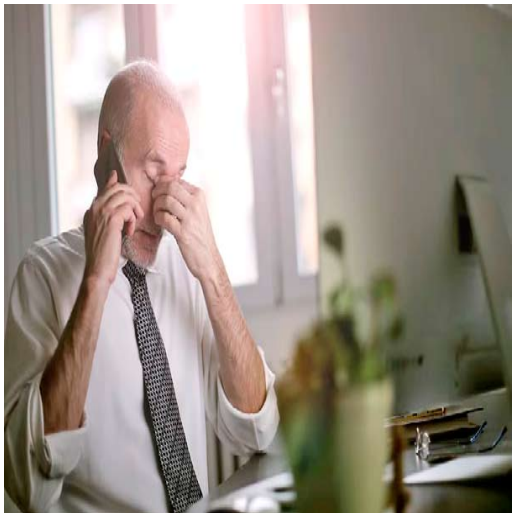
LA DISCUSIÓN

Fecha: 25/07/2025 Audiencia: 10.500 Sección: NACIONAL
Vpe: $430.989 Tirada: 3.500 Frecuencia: 0
Vpe pág: $896.400 Difusión: 3.500
Vpe portada: $896.400 Ocupación: 48,08%

CUENTA PÚBLICA DE DIRECTOR REGIONAL

Más de 11.700 reclamos recibió el Sernac en Ñuble durante el 2024

Un 48% de los requerimientos fueron respondidos favorablemente por parte de las empresas. A su vez, un 35% de los casos no fueron acogidos; y casi un 9% no fueron ni siquiera respondidos por las empresas.



Un 44% de los reclamos no obtuvo respuesta favorable en primera instancia.

LA DISCUSIÓN
diario@ladiscusion.cl
FOTOS: LA DISCUSIÓN

El Servicio Nacional del Consumidor de la región de Ñuble (Sernac) realizó su cuenta pública participativa para dar cuenta de su gestión 2024, instancia en la que destacó como uno de sus hitos principales los casi 7 mil millones de pesos conseguidos mediante Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), beneficiando a 248 mil personas a lo largo del país.

La ceremonia, realizada en la Biblioteca Municipal de la comuna de El Carmen, fue liderada por el Director Regional del organismo, Félix Mercado Berríos, quien analizó los principales ejes de la gestión institucional regional, destacando una serie de acciones de protección, de prevención, monitoreo de mercados, educación, relacionamiento, entre otras.

Reclamos y consultas

Durante el año 2024, el Sernac regional recibió un total de 11.728 reclamos y 976 consultas de parte de las y los consumidores del país.

Al analizar los reclamos, un 62% ingresó a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 20% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 18% presencialmente, en las oficinas de atención en cada una de las direcciones regionales. El resto lo hizo por otros canales, como a través de Chile Atiende, oficinas comunales con convenio, entre otras.

Del total de los reclamos recibidos, un 48% fueron respondidos favorablemente por parte de las empresas. A su vez, un 35% de los casos no fueron acogidos; y casi un 9% no fueron ni siquiera respondidos por las empresas.

"Es decir, un 44% de los reclamos no obtuvo respuesta favorable en primera instancia, lo que recalca la necesidad de avanzar en potenciar nuestra legislación en materia de protección de los derechos de las personas consumidores mediante la tramitación del Proyecto de ley 'Sernac te Protege', que actualmente se tramita en el Congreso Nacional", indicó el director.

No obstante, en muchos de los casos negativos fueron incluidos en otras acciones de protección iniciadas por el Sernac, por ejemplo, PVC, juicios, denuncias ante los juzgados de policía local, las cuales detallaremos más adelante.

"No Molestar"

Con el propósito de ayudar a la ciudadanía a resolver sus problemas diarios de consumo de forma rápida y eficiente, el SERNAC cuenta con una serie de herramientas digitales gratuitas y muy valoradas y utilizadas por la ciudadanía, como son "No Molestar", que permite a las personas dejar de recibir mensajes publicitarios no deseados, conocidos como "Spam".

Durante el 2024, a través del "No Molestar", el SERNAC recibió 1.184.006 solicitudes. Un 59% de las solicitudes correspondió al mercado de las telecomunicaciones; seguido del mercado financiero (25%; y el retail, en tercer lugar (5%).

62%

de los reclamos ingresó a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 20% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 18% presencialmente.