

SERNAC regional destacó millonarias compensaciones conseguidas a través de procedimientos voluntarios colectivos

El Servicio Nacional del Consumidor de la región del Maule (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 Talca, fue liderada por el Director Regional del SERNAC, Sr. Andrés Salas Retamal. A la cita concurrieron diversos representantes de servicios públicos, autoridades académicas, estudiantes de educación superior, personas mayores, autoridades políticas, jefes de servicios, encargados de plataformas, funcionarios municipales, alcaldes de la región y público en general.

Durante el encuentro, la autoridad analizó los principales ejes de la gestión institucional regional, destacando una se-

rie de acciones de protección, de prevención, monitoreo de mercados, educación y relacionamiento, entre otras. Se expusieron los logros y cifras nacionales, y luego los relativos a la Región del Maule.

PRINCIPALES HITOS GESTIÓN 2024

Reclamos y consultas:

Durante el año 2024, en el SERNAC del Maule se recibieron un total de 25.538 reclamos y 11.930 consultas de parte de las y los consumidores del país.

Al analizar los reclamos, un 70,09 % ingresó a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 21,53% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 8,4% 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.

No obstante, muchos de los casos negativos fueron incluidos en otras acciones de protec-

ción iniciadas por el SERNAC, por ejemplo, PVC, juicios, y denuncias ante los juzgados de policía local.

“No Molestar” y “Me Quiero Salir”

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”.

A nivel nacional, 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%).

Adicionalmente, el Servicio cuenta con “Me Quiero Salir”, herramienta que permite terminar los contratos de teleco-

municaciones y seguros generales en plazos acotados.

Durante el 2024, la herramienta “Me Quiero Salir” recibió 75.541 ingresos de solicitudes, de los cuales un 98% fueron tramitadas y un 82% fueron aceptadas. El resto de los casos corresponde a situaciones que no proceden, los consumidores desisten y en un bajo porcentaje, las empresas rechazan la solicitud.

Fiscalizaciones

Durante el año 2024, el SERNAC desplegó intensamente sus facultades fiscalizadoras, con el objeto de prevenir y detectar incumplimientos a los derechos de las y los consumidores.

En este período, el Servicio realizó 1.190 acciones de fiscalización a nivel nacional, llegando a 139 comunas del país (40%). En la región se realizaron 57 fiscalizaciones.

La labor fiscalizadora 2024 se enfocó principalmente en verificar si las empresas cumplían con los deberes de información, por ejemplo, publica-

ción de precios, condiciones relevantes de los productos y servicios. Además, el Servicio revisó el cumplimiento del derecho a la garantía legal, seguridad en el consumo, publicidad, entre otras.

El retail, las farmacias y los supermercados concentraron la mitad de las fiscalizaciones. Además, la labor fiscalizadora apuntó también a otros mercados relevantes y muy sensibles para la ciudadanía, por ejemplo, aplicaciones de delivery, malls chinos, transporte de buses interurbanos y aéreo, instituciones de educación superior, mercado inmobiliario, por mencionar algunos.

Procedimientos Voluntarios Colectivos

Con el propósito de solucionar en forma rápida los problemas de consumo colectivo que afectaron a las personas, el SERNAC actuó en forma decidida empleando sus facultades. Una de ellas fueron los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC).