



EDITORIAL

La fiscalización que la ciudadanía exige

La primera consulta ciudadana nacional sobre fiscalización realizada por el SERNAC es más que un ejercicio participativo: es una radiografía de las principales tensiones que viven las y los consumidores en Chile. Con 4.837 respuestas, el estudio dejó claro que las personas no solo desean ser escuchadas, sino que exigen que sus inquietudes se traduzcan en acciones concretas.

El resultado es contundente: para un 44% de los encuestados, las grandes tiendas y los centros comerciales son la principal prioridad de fiscalización, seguidos de los servicios básicos, que obtuvieron exactamente el mismo porcentaje. Detrás, se ubican las tiendas importadoras (40%) y el comercio electrónico (34%). Este último dato no es menor, considerando el explosivo aumento de compras online en los últimos años y las dificultades que muchos

han experimentado para reclamar cuando algo falla.

En cuanto a los problemas más graves, la ciudadanía señala que la falta de respuesta o solución a los



“Las grandes tiendas y los centros comerciales son la principal prioridad de fiscalización de acuerdo a encuesta de SERNAC”

reclamos encabeza la lista (52%), seguida de los cobros indebidos (38%), la publicidad engañosa (36%) y la falta de información clara sobre precios (32%). Estos datos revelan un patrón: no se trata solo de incumplimientos puntuales, sino de una cultura empre-

sarial que a menudo antepone la rentabilidad a la transparencia y el respeto por el consumidor.

Cuando el foco se pone en la dignidad, la situación se torna aún más preocupante. El mal servicio de atención al cliente es señalado por el 46% de los participantes, mientras que un 38% menciona la discriminación y el maltrato, y un 34% nuevamente los cobros indebidos. En la post venta, los problemas más comunes son la imposibilidad de contactar a las empresas por teléfono (61%), las demoras en la atención presencial (52%) y los reclamos sin respuesta (43%).

Que el SERNAC haya incorporado estas prioridades ciudadanas en su Plan Anual de Fiscalización 2025 es un paso correcto. En un país donde el costo de la vida sigue presionando los bolsillos, proteger los derechos del consumidor es proteger su bienestar y su dignidad.