El Longino
Soy del Norte
Fecha: 21/08/2025 Audiencia: 10.800 Sección: ACTUALIDAD
Vpe: $153.821 Tirada: 3.600 Frecuencia: 0
Vpe pág: $515.658 Difusión: 3.600
Vpe portada: $515.658 Ocupación: 29,83%

Rodrigo Cortés Tapia
Director Regional SERNAC

¿Qué debemos fiscalizar?

Durante este año 2025, el SERNAC ha realizado más de 840 fiscalizaciones a lo largo del país, lo que representa un 44% de aumento respecto de igual período del año pasado.

En el caso de las fiscalizaciones presenciales casi se duplicaron, pasando de 304 a 584, al igual que la cobertura comunal, llegando al 40% del total de comunas del país con fiscalizaciones presenciales.

Dentro de las acciones de fiscalización realizadas durante este año 2025, más de 100 se han desarrollado bajo el eje multitarea, es decir, en coordinación con otros servicios públicos, entre los que se encuentran SERNATUR, SEC, Seremi de Salud, Programa de Fiscalización de Transportes, entre otros.

En este contexto, quisimos dar un paso más allá, por lo que se decidió este año incorporar a las y los consumidores en las labores de fiscalización, realizando la primera consulta ciudadana a nivel nacional.

El objetivo era saber que mercados para las personas debían tener prioridad este año, con 4.837 respuestas, los resultados fueron interesante.

Al consultar por los mercados que más requieren fiscalización por parte del SERNAC, las y los consumidores indicaron que debería priorizar las grandes tiendas y los centros comerciales (44%) y los servicios básicos (44%); seguido de tiendas importadoras (40%); y el comercio electrónico (34%).

Al preguntar respecto de los problemas de consumo más graves que sufren, las personas señalan son la falta de respuesta o de solución a los reclamos realizados (52%); luego, los cobros indebidos (38%); la publicidad engañosa (36%); y la falta de información clara sobre precios (32%).

Son tan relevantes las conclusiones que los principales aspectos indicados por las personas consumidoras en esta consulta ciudadana fueron incorporados en el Plan Anual de Fiscalización 2025, el cual contiene las principales directrices que el SERNAC enfocará su actuar.

Es importante recordar que, el SERNAC tiene la facultad de fiscalizar el cumplimiento de la Ley del Consumidor (Ley N° 19.496) y de toda otra normativa de protección a las personas consumidoras.

En este sentido, el Servicio tiene la potestad de realizar actividades de fiscalización, incluyendo los requerimientos de información. Adicionalmente, puede solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para la fiscalización, procurando no alterar el normal desarrollo de las actividades del afectado.

Y en caso de oponerse, los locales pueden ser denunciados ante la justicia, instancia donde arriesgan multas de hasta 750 UTM, esto es, más de 51 millones de pesos.