



## Titular de Economía Ministro García: “Sernac debe adecuar sus procedimientos”

Secretario de Estado reaccionó al duro informe de Contraloría sobre el actuar de la entidad por reclamos en apagón.

EYN

Álvaro García, nuevo ministro de Economía, que reemplazó a Nicolás Grau en la cartera, manifestó a radio Universo, que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) debe adecuar sus procedimientos. Ello, en respuesta al duro informe de Contraloría ante el funcionamiento de la entidad dependiente de la cartera de Economía, tras los reclamos masivos por el apagón que ocurrió en Chile en febrero.

García señaló que, “efectivamente, recibimos este informe de Contraloría, que si bien no detecta ninguna irregularidad, señala que los procedimientos fueron inadecuados, lo que tomamos como un desafío a mejorar la situación que se generó

**Álvaro García reemplazó a Nicolás Grau** en el Ministerio de Economía, luego de que este último partiera a Hacienda.

**OBSERVACIÓN**  
 La Contraloría observó que el Sernac no cuenta con un plan de contingencia para reclamos masivos.

a raíz del apagón. Este (apagón) fue inusual para el país, y también para el Sernac. (La entidad) recibió una enorme cantidad de reclamos, más de 13.500, y tiene que adecuar sus procedimientos para ser capaz de tramitar esos reclamos con agilidad. Esa es la tarea inmediata del Sernac; de toda experiencia se aprende y nosotros vamos a corregir la situación para hacerlo de mejor manera en el futuro”.

En sus observaciones, la Contraloría manifestó que el organismo no cuenta con un plan de contingencia para la recepción de reclamos de un modo masivo. Otras deficiencias detectadas se refieren a la superación del plazo para enviar los reclamos a las empresas y en la comunicación con los consumidores.



APP