Diarioaustral
REGIÓN DE LOS RÍOS

Fecha: 31/08/2025 Audiencia: 14.400 Sección: OPINION
Vpe: $114.193 Tirada: 4.800 Frecuencia: DIARIO
Vpe pág: $696.000 Difusión: 4.800
Vpe portada: $696.000 Ocupación: 16,41%

Columna

93 años protegiendo a las personas

Carla Araya Sepúlveda
Coordinadora Regional Sernac Los Ríos

En el año 1932 nació en Chile la primera institucionalidad en consumo: el Comisariato General de Subsistencia y Precios. Aunque tenía funciones diferentes a las que existen hoy, por ejemplo, tomaba medidas para evitar el monopolio, fijaba normas de calidad, también resolvía reclamos. Luego, en 1953, esa institucionalidad dio paso a la Superintendencia de Abastecimiento y Precios, la que, a su vez, fue sustituida en el año 1960 por la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO). Finalmente, en el año 1990, nació el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Esta reseña sirve para enmarcar lo que significa cada 30 de agosto y, en especial este año, en el que SERNAC cumple 93 años en la defensa de los derechos de las y los consumidores. En esta conmemoración queremos destacar la confianza que tienen las y los ciudadanos en el Servicio y que se refleja en los cerca de 430 mil reclamos en diversas materias de consumo recibidos durante este año 2025.

Por ello, nuestra institución ha empleado activamente sus facultades para ir en defensa de los derechos de las personas consumidoras cuando se han producido hechos que las han afectado. Esa intensa labor se ha visto reflejada en los tribunales de justicia, interponiendo diversas acciones de protección, por ejemplo, las 10 demandas colectivas en contra de diferentes empresas, en diversos mercados. Además, el organismo ha iniciado 458 juicios de interés en contra de diferentes proveedores a lo largo del país tras detectar infracciones a los derechos de las personas consumidoras. En materia extrajudicial, el Servicio ha finalizado 11 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) de forma favorable, logrando un total de 22 mil millones de pesos y beneficiando a un universo de 1.774.479 personas. Y en cuanto a fiscalizaciones, el SERNAC ha realizado más de 840 acciones a lo largo del país, lo que representa un 44% de aumento respecto de igual período del año pasado.

Hoy, al cumplir 93 años, seguimos avanzando con el proyecto de ley "SERNAC Te Protege".