

¿SPAM, cobranzas o contratos eternos? Conoce las herramientas del sernac para hacer valer tus derechos

Cada 15 de marzo se conmemora a nivel mundial el Día Internacional de las Personas Consumidoras, una fecha que busca relevar la importancia de promover relaciones de consumo más justas, transparentes y equilibradas entre las empresas y la ciudadanía.

En Chile, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) cumple un rol fundamental en la protección de los derechos de las personas consumidoras, considerando que todos y todas participamos diariamente en el mercado al comprar productos, contratar servicios o tomar decisiones financieras.

En ese contexto, el SERNAC no sólo gestiona reclamos e intercede cuando se producen conflictos entre empresas y consumidores, sino que además desarrolla diversas acciones orientadas a fortalecer la protección de los derechos de la ciudadanía. Entre

ellas destacan:

- Fiscalizar a las empresas para verificar que cumplan con la normativa vigente.

- Impulsar Procedimientos Voluntarios Colectivos, que buscan soluciones rápidas y compensaciones para grupos de consumidores afectados.

- Informar sobre el funcionamiento de los mercados, a través de estudios, monitoreos y reportes que permiten a las personas tomar decisiones informadas.

- Educar a las personas consumidoras respecto de sus derechos y deberes en materia de consumo.

- Promover mejores prácticas en las empresas, fomentando relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Además, el Servicio dispone de diversas herramientas gratuitas que permiten

a las personas enfrentar problemas cotidianos de consumo y ejercer sus derechos de manera simple y directa.

Entre ellas se encuentran:

NO MOLESTAR

Permite a las personas solicitar que las empresas eliminen sus datos de listas de contacto para dejar de recibir publicidad, promociones o llamadas que no desean.

ME QUIERO SALIR

Facilita el término gratuito de contratos asociados a servicios de telecomunicaciones —como televisión de pago, internet o telefonía— y también de seguros generales, evitando trámites complejos o innecesarios.

NO ME HOSTIGUEN COBRANZAS

Es un reclamo especializado que permite denunciar gestiones de cobranza abusivas o insistentes, solicitando a las empresas que se



ajusten a lo que establece la Ley del Consumidor.

En este Día Internacional de las Personas Consumidoras, el SERNAC hace un llamado a informarse, ejercer sus derechos y utilizar los canales institucionales disponibles cuando consideren que estos han sido vulnerados.

Las personas consumidoras pueden ingresar sus reclamos a través de SERNAC.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100, o de forma presencial en las oficinas regionales del Ser-

vicio.

Cada reclamo es relevante, ya que permite al SERNAC identificar problemas en los mercados, fortalecer sus procesos de fiscalización y desarrollar nuevas herramientas para proteger a la ciudadanía.

El Servicio Nacional del Consumidor continuará trabajando para avanzar hacia mercados más justos, transparentes y donde los derechos de las personas consumidoras sean plenamente respetados.