

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

En el marco del Día Internacional de las Personas Consumidoras, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) destaca su labor en la defensa de los derechos de las personas consumidoras en Chile, y además, recuerda que dispone de herramientas gratuitas como “No Molestar”, “Me Quiero Salir” y “No Me Hostiguen Cobranzas” para ayudar a las personas a resolver problemas cotidianos de consumo y ejercer sus 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 consu-

midores, 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 Servicio.

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.