

SERNAC fiscaliza tiendas de mascotas y ventas de alimentos a lo largo del país

En caso de denunciar una empresa ante la justicia, arriesgan multas de hasta 300 UTM por cada infracción, esto es, casi 21 millones de pesos.

El SERNAC está desarrollando un minucioso proceso de fiscalización a las tiendas que comercializan productos de mascotas y venta de alimentos para animales a lo largo de todo el país, cuyo propósito es verificar que los derechos de los consumidores sean estrictamente respetados.

A través de este proceso, el Servicio revisará si las tiendas de mascotas, también conocidos como "petshop", respeten los derechos de los consumidores, entre ellos, que informen correctamente las condiciones relevantes de los productos y servicios, entre ellos, el precio.

Adicionalmente, el organismo verificará si este tipo de locales respetan el derecho a libre elección, si el rotulado de los productos está en idioma castellano, si respetan la seguridad en el consumo, si informan y respetan el derecho a la garantía legal cuando los productos vienen defectuosos, si identifican correctamente el jefe de local; entre otros aspectos.

Una vez terminado el proceso de análisis, y en caso de detectar incumplimientos, el Servicio adoptará las acciones que estime pertinentes para ir en defensa de los derechos de los consumidores, pudiendo incluso denunciar a los locales ante la justicia en caso que la situación sea grave, en cuya instancia arriesgan multas de 300 UTM, esto es, casi 21 millones de pesos.

Es importante recordar que el año 2025, el Servicio realizó un proceso de fiscalización en este mercado, detectando algunos incumplimientos relativos justamente a precios no publicados, problemas en el rotulado, falta de información respecto del ejercicio de la garantía legal, entre otros aspectos.

En este sentido, esta fiscalización permitirá corroborar si algunos locales que ya fueron fiscalizados y presentaron incumplimientos, ajustaron su conducta a las exigencias de la Ley del Consumidor.

Derechos

Al comprar un producto o alimentos para mascotas, las y los consumidores tienen una serie de derechos, entre ellos, a recibir información veraz y oportuna de todas las condiciones relevantes, por ejemplo, el



precio.

La norma obliga a las empresas también a las empresas a vender productos seguros y de calidad, a que cumplan sus promesas publicitarias y que respeten las condiciones ofrecidas, a informar y respetar la garantía legal de 6 meses cuando un producto nuevo

falla, pudiendo exigir el cambio, la reparación o la devolución del dinero.

Ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de la empresa, los consumidores tienen derecho a exigir las indemnizaciones y compensaciones correspondientes por los daños sufridos.