

Cuerpos extraños y presencia de moho: SERNAC oficia a ideal tras múltiples reclamos por contaminación y mal estado de productos

Entre enero y junio de este año, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha recibido una serie de reclamos que apuntan a contaminación y mal estado en productos IDEAL, principalmente en pan (integral, blanco, pita, de pascua), queques (mármol, chocolate, vainilla, pingüinos, mankeke), brownies y alfajores, entre otros.

Los reclamos, que han aumentado durante el primer trimestre del presente año, abarcan una amplia gama de incidencias, incluyendo presencia de cuerpos extraños, hongo y moho, alteraciones sensoriales u organolépticas (sabor amargo, agrio, etc) y

productos alterados o incompletos. Complementariamente, durante el mes de mayo, la empresa presentó un alto porcentaje de "no respuesta" en la atención al cliente y postventa.

Tales reclamos señalan riesgos directos para la salud de los consumidores, habiéndose reportado casos de posible intoxicación, malestar estomacal, diarrea, vómitos, náuseas y gastroenteritis, algunos de los cuales han requerido asistencia médica o la compra de medicamentos.

No es la primera vez que SERNAC recibe reclamos en esta materia, ya en noviembre de 2023 se había solicitado a la empresa información. Sin embargo,

al repetirse las quejas, el Servicio nuevamente ofició a la empresa para conocer una serie de antecedentes sobre los hechos reportados, entre ellas:

- Análisis exhaustivo que explique la reaparición de los problemas de contaminación y mal estado en sus productos, detallando por qué las acciones correctivas y preventivas implementadas en respuesta al primer oficio aparentemente no han logrado evitar la recurrencia de estas problemáticas.

- Informe detallado sobre las medidas de control específicas implementadas y reforzadas para los productos que han sido objeto de quejas

constantes por moho y objetos extraños.

- Informes de auditoría o controles de calidad recientes para todos los proveedores de materias primas críticas.

- Acciones correctivas inmediatas se han implementado para mejorar el tiempo y la calidad de respuesta a los reclamos de los consumidores, ante los casos de no respuesta identificados.

La empresa tiene un plazo de 10 días hábiles para dar respuesta al SERNAC, en caso de no hacerlo, se evaluarán las acciones legales y administrativas que correspondan para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

Es importante recordar que la Ley del Consumidor (LPC) establece que las y los consumidores tienen derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y el medio ambiente implica el deber de adoptar las medidas para evitar riesgos derivados del uso o consumo de los bienes o servicios.

En caso de querer ingresar un reclamo por situaciones como esta u otras, se puede hacer directamente en el Portal del Consumidor de SERNAC.cl, llamando gratuitamente al 899 700 100 o presencialmente en las oficinas ubicadas en cada región.