

Consumidores y consulta pública: Sernac debe fiscalizar en grandes tiendas y servicios básicos

Con el objetivo de incorporar la voz de las y los consumidores en las labores de fiscalización, el Sernac realizó la primera consulta ciudadana nacional sobre fiscalización, a través de la cual las personas indican que el Servicio debería priorizar sus acciones en las grandes tiendas y en los servicios básicos.

La consulta ciudadana, la cual constituye un hito para el ejercicio de la facultad fiscalizadora, recibió 4.837 respuestas. El propósito de esta consulta fue identificar cuáles son los principales mercados que las personas identifican como relevantes para que el Sernac enfoque sus acciones de fiscalización durante este año 2025, junto con conocer los problemas que más afectan su dignidad, y los inconvenientes que enfrentan durante la post venta.

¿Qué dijeron las y los consumidores?

Al consultar por los mercados que más requieren fiscalización por parte del Sernac, las y los consumidores indicaron que debería priorizar las grandes tiendas y los centros comerciales (44%) y los servicios básicos



(44%); seguido de tiendas importadoras (40%); y el comercio electrónico (34%).

Al preguntar respecto de los problemas de consumo más graves que sufren, las personas señalan son la falta de respuesta o de solución a los reclamos realizados (52%); luego, los cobros indebidos (38%); la publicidad engañosa (36%); y la falta de información clara sobre precios (32%).

En esta misma línea, al preguntar por los problemas que más afectan su dignidad en el consumo, las y los consumidores señalan que es el mal servicio de atención al cliente (46%); seguido por la discriminación y el maltrato (38%); y los cobros indebidos (34%).

Respecto de la post venta, las prácticas que más afectan a los consumidores son los inconvenientes para contactar a las empresas por teléfono cuando ocurren un problema (61%); luego las demoras en la atención presencial (52%); y los reclamos sin respuesta (43%).

Los principales aspectos indicados por las personas consumidoras en esta consulta ciudadana fueron incorporados en el Plan Anual de Fiscalización 2025, el cual contiene las principales directrices que el Sernac enfocará su actuar.

Para conocer más detalles de la consulta ciudadana de fiscalización, visite www.sernac.cl