

Según Sernac en la región lideran reclamos contra entidades bancarias

Datos fueron proporcionados durante cuenta pública regional. También se destacó el resultado en el uso de las herramientas “No Molestar” y “Me Quiero Salir”, así como las fiscalizaciones realizadas en Arica, entre otros puntos.

Redacción
 La Estrella

Durante el 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) a nivel regional recibió 6.789 reclamos y 3.189 consultas de parte de las y los consumidores. Respecto a los mercados que concentran los reclamos, el mercado financiero lideró, con un 25,2% del total, seguido del mercado de telecomunicaciones (19,1%), el mercado minorista (16,6%), y el transporte (14,5%).

Los datos fueron entregados en la cuenta pública del servicio, la que fue liderada por la coordinadora regional, Daniela Valles. Durante el encuentro, se analizaron los principales ejes de la gestión institucional regional.

Es así como se destacó que, del total de los reclamos recibidos, un 52,3% fueron respondidos favorablemente por parte de las empresas. A su vez, un 35,91% de los casos no fueron acogidos; y casi un 8,43% no fueron ni siquiera respondidos por las empresas.



EN LA CUENTA PÚBLICA SE RESALTARON LOS AVANCES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR EN EL AÑO 2024.

“NO MOLESTAR” Y “ME QUIERO SALIR”

Con el propósito de ayudar a la ciudadanía a resolver sus problemas de consumo de forma rápida y eficiente, el Sernac cuenta con herramientas digitales gratuitas como “No Molestar”, que permite a las personas dejar de recibir mensajes pu-

blicitarios no deseados.

Durante el 2024, a través del “No Molestar”, el Sernac recibió 1.184.006 solicitudes. Un 59% de estas correspondió al mercado de las telecomunicaciones; seguido del mercado financiero (25%); y el retail, en tercer lugar (5%).

Adicionalmente, el ser-

vicio cuenta con “Me Quiero Salir”, herramienta que permite terminar los contratos de telecomunicaciones y seguros generales en plazos acotados. Durante el 2024, “Me Quiero Salir” recibió 75.541 ingresos de solicitudes, de los cuales un 98% fueron tramitadas y un 82% fueron acepta-

das. El resto de los casos corresponde a situaciones que no proceden, los consumidores desisten y en un bajo porcentaje, las empresas rechazan la solicitud.

FISCALIZACIONES

Por otro lado, durante el 2024, el Sernac desplegó intensamente sus facultades.

des fiscalizadoras, con el objeto de prevenir y detectar incumplimientos a los derechos de las y los consumidores.

En la región se realizaron 64 fiscalizaciones. La labor fiscalizadora se enfocó principalmente en verificar si las empresas cumplían con los deberes de información, por ejemplo, publicación de precios, condiciones relevantes de los productos y servicios. Además, el servicio revisó el cumplimiento del derecho a la garantía legal, seguridad en el consumo, publicidad, entre otras.

El retail, las farmacias y los supermercados concentraron la mitad de las fiscalizaciones. Además, la labor fiscalizadora apuntó también a otros mercados relevantes y muy sensibles para la ciudadanía, por ejemplo, aplicaciones de delivery, malls chinos, transporte de buses interurbanos y aéreo, instituciones de educación superior, mercado inmobiliario, por mencionar algunos.

Para conocer más detalles de la cuenta pública del Sernac, visitar www.sernac.cl.