



LA EMPRESA YA HABÍA SIDO OFICIADA POR ESTAS SITUACIONES.

Sernac oficia a Ideal por reclamos por moho y objetos

ALERTA. Quejas por intoxicaciones y fallas en la atención postventa.

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 información a la empresa. Sin embargo, al repetirse las quejas, el Servicio volvió a oficiar a la empresa solicitando antecedentes como: un análisis que explique la reaparición de los problemas, informes sobre medidas correctivas implementadas, auditorías recientes a proveedores críticos y acciones para mejorar los tiempos y la calidad de respuesta ante reclamos de consumidores.

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, y a la protección de la salud y el medio ambiente, lo que implica el deber de las empresas de adoptar medidas eficaces para evitar riesgos derivados del uso o consumo de sus productos.

En caso de querer ingresar un reclamo, se puede hacer directamente en SERNAC.cl, llamando gratuitamente al 899 700 100 o presencialmente.