

QUEJAS DE COLECCIONISTAS POR RETRASO EN ENVÍOS:

Sernac oficia a Panini ante reclamos de consumidores por el álbum de mundial

N. B

“Quiero el álbum que compré en ‘preventa’ hace 1 mes y aún nada. Pongan el número de seguimiento a los pedidos al menos”, así se lee en la publicación que realizó el usuario @panchoecheverria_ en la cuenta oficial de Panini en Chile. La situación es uno de los cientos de comentarios que ha recibido la empresa encargada de comercializar el álbum de la Copa Mundial 2026 en Chile y que, para mala fortuna de los consumidores, ha enfrentado algunos inconvenientes en su distribución.

Con las quejas de coleccionistas aumentando en los últimos días, cuando queda cerca de un mes para el inicio del certamen planetario, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ofició a Panini Chile tras detectar eventuales vulneraciones a los derechos de los consumidores en la comercialización de este producto.

El organismo proconsumidor señaló que la medida se adoptó luego de recibir reclamos de personas que adquirieron el producto bajo la modalidad de preventa, con la promesa de una entrega prioritaria en un plazo máximo de 15 días hábiles. Este retraso coincidió con la venta de forma masiva a través de canales de venta física y *retail* desde el 1 de mayo.

Además, Sernac indicó que detectó reclamos reiterados por una “deficiencia en el ser-

Organismo solicitará a la empresa que se informe sobre los motivos de las demoras en la entrega de los productos y si contempla compensaciones.



En los últimos días cientos de usuarios han manifestado sus quejas por el retraso en la entrega del álbum adquirido en modalidad de preventa.

vicio de postventa” de la empresa. “Los reclamantes señalan de forma reiterada la inexistencia de canales de atención operativos, reportando que los números telefónicos no funcionan, los mensajes de WhatsApp no son contestados y los correos electrónicos no reciben respuesta”, detalló.

En este contexto, Sernac solicitó a Panini Chile entregar una serie de antecedentes en un plazo de 10 días hábiles administrativos. Entre la información requerida se encuentra el detalle de todas las transacciones realizadas bajo la modalidad de preventa, así como también informar los

motivos de los retrasos y el estado de operatividad de sus canales de atención al cliente. Asimismo, solicitará a la firma dar a conocer si contempla “algún tipo de compensación” a los afectados.

Consultada Panini Chile al respecto, no fue posible obtener una declaración.

En una publicación en su cuenta de Instagram, con fecha el 7 de mayo, Panini señaló que la preventa “correspondía a una modalidad de reserva anticipada del producto y no contemplaba exclusividad previa respecto de otros canales oficiales de comercialización”.