

Más de nueve mil reclamos ingresaron a Sernac en el 2024

Los principales mercados denunciados por los tarapaqueños fue el financiero, telecomunicaciones y transporte

Daniela Ortega Novoa
 cronica@estrelaiquique.cl

Nueve mil 419 reclamos por parte de los consumidores, recibió el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, de Tarapacá durante el 2024, así lo informó el director regional, Rodrigo Cortés. Este agregó que las entidades que recibieron más denuncias fueron las financieras, telecomunicaciones y el transporte.

Entre los tres mercados con más reclamados, se encuentra el financiero, con 2.033 quejas, lo que representa un 21,6% del total del año; le sigue el mercado de las telecomunicaciones, con 1.799 lo que equivale a un 19,1%; y el mercado del transporte con 1.617, lo que significa un 17,2% de las denuncias recepcionadas por el servicio regional.

La principal causa de los reclamos en la región se refiere a problemas en la ejecución de los contratos, con el 43,22%, acumulando 4.071 quejas, en tanto, la segunda causal más reclamada se clasifica como cobros improcedentes, con 970 reclamos 10,3%, y el tercer



EL MERCADO FINANCIERO EN TARAPACÁ TUVO 2.033 QUEJAS EQUIVALENTES AL 21,6% DE LOS RECLAMOS DURANTE EL 2024.

ítem es facturación excesiva o no consentida por el consumidor, con 746 quejas lo que equivale a un 7,92% del total.

La autoridad regional recalzó que esta en trámite el proyecto "Sernac te Protege", que busca hacerse cargo del desequilibrio que enfrentan los consumi-

9.419

reclamos recibió Sernac en Tarapacá durante el 2024 contra empresas por parte de clientes.

res en conflictos individuales de consumo. Además busca regular nuevas alternativas de solución y entregar al Sernac la facultad de sancionar en materia de protección de los consumidores en casos individuales.

LIMITADO

Para los abogados de la re-

gión que se especializan en la ley del consumidor, creen que el Sernac actualmente tiene un rol limitado, porque la ley en la actualidad no les otorga mayores facultades.

"Las cifras son preocupantes, pero predecibles en el sistema que tenemos actualmente de protección a

los consumidores. Efectivamente, se constata ya hace bastante tiempo que hay una asimetría en los derechos de los consumidores, por lo tanto, al acceso de los consumidores de la justicia, que viene dado porque normalmente la cuantía de los contratos que ellos celebran con los proveedores no son tan significativos para poder acceder a representación judicial, hablando derechamente en la contratación de un abogado", explicó Claudia Riquelme, académica de la Unap de derecho civil y derecho del consumidor.

En la misma línea, Diego Vásquez, jefe de carrera de Derecho de la universidad Santo Tomás, señaló que "el perjuicio o daño que se le podría hacer a la empresa por parte de un cliente o un consumidor descontento es mínimo. Eso no favorece a una rápida respuesta por parte de la empresa. Por lo general, la empresa considera un cierto porcentaje como pérdida en su balance anual tienen considerado esos conceptos (de reclamos en contra de ellos)".