

Casi un 70% de la gente mayor se ha sentido discriminada por su edad



Isabel Frías
 Periodista U.C.

Durante el año pasado, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) recibió alrededor de 60 mil reclamos de personas mayores y, de esa cantidad, la principal queja e insatisfacción recogida se relaciona con la mala calidad del servicio que prestan las compañías de telecomunicaciones o telefonía celular, internet incluida.

Realizar esta pesquisa fue producto, a su vez, de una gestión previa: El Sernac aplicó una verdadera radiografía a todos los reclamos protagonizados por adultos de más de 60 años y, por esa vía, quiso establecer qué había detrás del fenómeno, cómo relataban sus experiencias y respecto al trato (o maltrato) que reciben de las diferentes empresas.

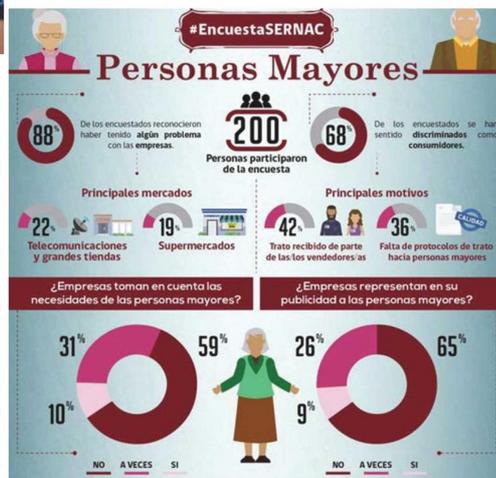
Este trabajo forma parte de la coordinación que existe la repartición pública mantiene con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) tendientes a la protección de este grupo muy específico de la población, que es sujeto de diversas otras discriminaciones sociales, culturales, incluso patrimoniales por efecto directo de tener sobre una cantidad de años vividos.

PROBLEMAS CON CELULARES

Para el director nacional del Sernac, Lucas Del Villar, este trabajo indagatorio —que incorporó la técnica de focus group— tiene como norte tomar las medidas para establecer un diálogo con las empresas “reclamadas” y poder elevar los estándares de atención a la gente mayor.

La repartición tiene un fundamento muy sólido para convencer a las empresas a cambiar esta cultura de prejuicios y discriminación: El Sernac les ha hecho presente que se trata del único grupo etario que en Chile muestra un crecimiento sostenido y que posee tanto patrimonio como ingresos estables (pensión), en todos los estratos

Esta percepción mayoritaria fue recogida en un revelador estudio efectuado por el Sernac, para conocer el trato que reciben las personas de más de 60 años de parte de las empresas. Casi un 90% de las personas mayores piensa que las compañías no consideran sus necesidades, fenómeno que se acrecentó durante la pandemia porque escondería malestares que no pudieron denunciar por falta de conectividad, entre otras dificultades.



económicos aún los más modestos.

Asimismo, se ha resaltado que los adultos mayores ahora alargan su vida laboral mucho más que sus padres y tienen una mayor expectativa de vida.

En el caso de Tarapacá, además, resalta el hecho—a diferencia de todo el resto del país— es la región chilena que posee adultos mayores que trabajan durante muchos más años, de manera remunerada. Siendo rigurosos, en toda la zona Norte existe una larga tradición que vincula a las personas mayores con el comercio, tanto formal como informal, lo

cual les permite estar vigentes financieramente.

Ahora, respecto de los problemas que este grupo experimenta, ya se tiene un diagnóstico más preciso: “Para ellos, dice del Villar, un servicio de telecomunicaciones que no funciona y en el contexto de pandemia, les significa estar incomunicados de sus familias y les causa un perjuicio mayor. Un cobro indebido, un seguro que no contrataron o una cobranza abusiva, les afecta más”.

La autoridad añade un elemento que agrava las dimensiones del fenómeno: “En muchos de los casos el reclamo lo ingresan los hijos o los nietos debido a la falta de manejo de internet, por lo que puede haber muchas personas mayores que ni siquiera reclaman”.

RESPALDO LEGAL

Cabe recordar que la Ley del Consumidor vigente establece que todos los consumidores tienen derecho a no ser discriminados arbitrariamente por las empresas, ya sea por sexo, raza, condición social, orientación sexual o edad. Tampoco por su apariencia física, vestuario y menos aún por tener ciertas condiciones, como la falta de visión y auditiva.

Asimismo, el mismo cuerpo legal que castiga estas discriminaciones es muy categórica en un punto clave: Por el mal o buen desempeño de sus empleados deben responder sus empleadores; vale decir, las empresas son los responsables de cualquier mal servicio que otorguen los vendedores o asistentes, sean presenciales, virtuales o telefónicos.

Consultado Octavio Vergara, director nacional del Servicio del Adulto Mayor (Senama) éste recordó que “de acuerdo a los datos del Sernac, el 90% de las personas mayores encuestadas opina que las empresas no consideran las necesidades que tiene este segmento de la población. Por lo mismo, es fundamental generar protocolos que permitan entregar información clara y oportuna para los mayores de 60 años, con un lenguaje claro, que les permita comprender lo que contratan o compran”, recalzó.

Por último, se debe ver este problema bajo contexto de pandemia. Los reclamos interpuestos por las personas mayores ante el Sernac sumaron 60.365 casos, lo cual representa un incremento de un 59,1% respecto del período anterior, un indicador que acrecienta la preocupación.