



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR TIENE NUEVAS DEPENDENCIAS EN LA CAPITAL REGIONAL, PARA ENTREGAR UNA MEJOR ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

# Sernac Ñuble inauguró sus oficinas en el centro de Chillán

**ATENCIÓN.** Autoridades invitaron a la ciudadanía a acudir a las dependencias ubicadas en Isabel Riquelme 413, segundo piso, para aclarar dudas, presentar reclamos o acceder a información.

Patricio Vera Muñoz

cronica@cronicachillan.cl

Para mayor comodidad de los usuarios, lo que les facilitará poder brindar una mejor atención, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) inauguró sus nuevas oficinas en la ciudad de Chillán, donde esperan ser la respuesta que la ciudadanía demanda cada vez que requieren de su expertiz por un servicio no satisfactorio o algún cobro considerado como injusto.

Las flamantes dependencias están ubicadas (y funcionando) en calle Isabel Riquelme 413, segundo piso, donde atenderán los requerimientos y consultas ciudadanas en horario entre 09 y 14 horas. Sin embargo, más interesante es que las nuevas oficinas hayan sido inauguradas precisamente ayer, jornada en que se conmemoraba el Día Internacional del Consumidor.

"Este es un día destinado a sensibilizar a la población

acerca de los derechos de los consumidores. A través de instituciones como Sernac, nosotros como gobierno trabajamos a diario para que no se vulneren los derechos. Las funciones entonces están en educar, en informar, fiscalizar y proteger a los consumidores", sostuvo el seremi de Economía, Erick Solo de Zaldívar.

El secretario regional aprovechó la instancia para destacar la relevancia que posee la llamada "Ley Pro Consumidor", la cual tiene más de un año en vigencia y que establece medidas para fortalecer la protección de los consumidores.

"Una de estas medidas es la extensión de la garantía legal a seis meses y el plazo de diez días para arrepentirse por una compra realizada vía Internet, entre otros aspectos. Estas normas fortalecen los derechos de los consumidores, por lo que los invitamos a conocerlos e informarse al respecto", explicó.

La "Ley Pro Consumidor"

corresponde al marco legal N° 21.398. Esta reglamentación está en vigencia desde el 24 de diciembre de 2021 y fue destinada a proteger a los consumidores de modo amplio, pues establece detalles de cuidado para diversos rubros comerciales como el automotriz, derechos financieros, pasajes aéreos y compras realizadas de manera electrónica, por ejemplo.

#### CONSUMIDOR INFORMADO

El director (s) de Sernac Ñuble, Manuel Muñoz, destacó la conmemoración de la jornada de ayer para el Sernac. En ese sentido, dicho servicio desarrolló una intensa agenda de actividades.

"Llevamos a cabo nuestro Primer Consejo Consultivo con organizaciones civiles y aquellas de protección a los consumidores, además de las juntas de vecinos que esperamos se constituyan como una mesa de trabajo fructífera que nos pueda transmitir las necesidades de la población en cuanto a



Erick Solo de Zaldívar  
Seremi de Economía

"Como gobierno, trabajamos a diario para que no se vulneren los derechos de la ciudadanía. La labor está en educar"

cuales son sus requerimientos de consumo", dijo junto con comentar la feria de servicios llevada a cabo ayer por la tarde en la comuna de San Carlos.

Muñoz detalló que las problemáticas que recibe la oficina ñublensina no dista demasiado de aquellas que son de trans-



Manuel Muñoz  
Director (s) de Sernac Ñuble

"Falta mucha información en los consumidores respecto de cuales son sus derechos y también sus obligaciones"

versalidad nacional. Ellos dicen relación con servicios de telecomunicaciones, falta de información o fraudes.

"Lo que podemos identificar con ello es que falta mucha información en los consumidores respecto de cuales son sus derechos y también cuales son

sus obligaciones. Por eso los invitamos a aclarar sus dudas en las dependencias de las oficinas regionales, donde un ejecutivo de atención de público los podrá orientar", sostuvo agregando que también es posible acceder a mayor información en el sitio web del organismo ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)) o el call center 800 700 100.

Respecto de un eventual problema con alguna atención deficiente en salud, Manuel Muñoz dijo que podrían existir problemas relacionados con el consumo del servicio, como es un cobro indebido o la entrega de información incompleta. "Ahí también habría una responsabilidad y podría haber la aplicación de la Ley del Consumidor", explicó recalcando que no necesariamente el reclamo puede ser acogido siempre por la Superintendencia de Salud.

Como sea, informarse sobre los derechos del consumidor será siempre gravitante y primordial. ☞