

Sernac Antofagasta recibió 20 mil 288 reclamos de consumidores en 2024

CIFRAS. Se concentran en las ventas online y en el retail. El Servicio también realizó 78 fiscalizaciones en la región.

Karen Elena Cereceda Ramos
 karen.cereceda@mercuriocalama.cl

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó su Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión 2024 en la Región de Antofagasta, instancia en la que dio a conocer el despliegue institucional orientado a la protección de las personas consumidoras.

Durante el año, el organismo recibió un total de 20 mil 288 reclamos y 2 mil 114 consultas de parte de consumidores en la región. En paralelo, ejecutó 78 fiscalizaciones en distintos mercados, como parte de las 1.190 acciones de fiscalización realizadas a nivel nacional.

El director regional del Sernac, Fernando Sepúlveda, valoró la confianza de la comunidad. “La ciudadanía deposita en el Sernac cada vez que tiene un problema de consumo, interponiendo sus reclamos, realizando sus consultas o alertando situaciones que puedan afectar a otros consumidores”, expresó.

Entre los canales de ingreso de reclamos, un 61% se realizó a través del Portal del Con-

sumidor. “La ciudadanía deposita en el Sernac cada vez que tiene un problema de consumo, interponiendo sus reclamos, realizando sus consultas”.

Fernando Sepúlveda
 Director regional del Sernac

21% de los reclamos recibidos por la dirección regional corresponden a ventas realizadas por el retail.

61% de las quejas que recibió el Sernac fue a través del Portal del Consumidor que está en la página web.

sumidor, un 19% por el call center gratuito y un 20% en forma presencial, mientras que el resto se canalizó mediante otras vías como ChileAtiende y oficinas comunales con convenio.

Los reclamos se concentran principalmente en los sectores de retail (21%), mercado financiero (19%), servicios básicos



EL 44% DE LOS RECLAMOS QUE RECIBIÓ EL SERNAC DURANTE 2024 FUERON POR COMPRAS REALIZADAS A TRAVÉS DE INTERNET O TELÉFONOS.

(15%), telecomunicaciones (14%) y transporte (10%). En tanto, el 44% de los reclamos correspondió a compras por internet, cifra que asciende al 52% si se consideran también compras por catálogo y teléfono.

En cuanto a la respuesta de las empresas, un 47% de los reclamos fueron acogidos favorablemente, mientras que un 42% no obtuvo una solución satisfactoria en primera instancia, lo que a juicio del Sernac refuerza la importancia del proyecto de ley “Sernac Te Protege”, actualmente en tramitación legislativa.

Durante 2024, también se destacaron herramientas digitales como “No Molestar”, que recibió más de 1,1 millones de solicitudes a nivel nacional para dejar de recibir publicidad no deseada, y “Me Quiero Salir”, que permitió gestionar más de 75 mil solicitudes de término de contrato en telecomunicaciones y seguros.

COMPENSACIONES Y JUICIOS

En el balance nacional, el director regional del Sernac destacó la recuperación de casi siete mil millones de pesos en

compensaciones, logradas mediante 25 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) iniciados durante el año, beneficiando a 428 mil personas. Entre los casos destacados, figuran acciones con empresas eléctricas, de telecomunicaciones, sanitarias, retail y seguros.

Asimismo, el servicio interpuso 12 demandas colectivas y 1.061 juicios de interés general (JIG) por diversos incumplimientos. Se cerraron tres demandas colectivas previas, con indemnizaciones por casi \$4.200 millones, beneficiando

a 323 mil personas. En tanto, los JIG generaron 361 sentencias favorables, con multas por \$662 millones y compensaciones cercanas a los \$400 millones.

Durante el mismo periodo, se financiaron 44 proyectos en cuatro regiones del país a través del Fondo Concursable, por un total de \$517 millones. En paralelo, se desarrollaron 29 estudios de mercado, 935 talleres ciudadanos y 14 instrumentos de interpretación administrativa, entre ellos, una circular sobre el transporte aéreo de pasajeros.