

Cuenta Pública: Sernac Aysén detalla principales hitos de su labor de fiscalización y educación

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) de la región de Aysén realizó su cuenta pública participativa para dar cuenta de su gestión 2024, instancia en la que destacó como uno de sus hitos principales las acciones de educación y fiscalización.

La ceremonia, realizada en Coyhaique, en el salón auditorio de la biblioteca regional, fue liderada por la directora regional del Sernac, Sandra Espinoza Tordecilla. A la cita concurren diversas autoridades regionales, entre ellas el Delegado Presidencial Regional, secretarios/as Regionales Ministeriales, directores/as de servicios públicos, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y representantes de organizaciones sociales.

Durante el encuentro, la autoridad analizó los principales ejes de la gestión institucional regional, destacando una serie de acciones de protección, de prevención, educación, despliegue territorial, relacionamiento, entre otras.

Además, la instancia contempló un diálogo participativo, en la cual los asistentes expresaron sus inquietudes, temáticas de interés y sugerencias al Sernac.

Reclamos y consultas

Durante el año 2024, el Sernac regional recibió un total de 2.970 reclamos y 230 consultas de parte de las y los consumidores. Al analizar los reclamos, un 63,7% de estos ingresaron a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 16,5% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 19,8% presencialmente, en las oficinas de atención de la dirección regional.

Al revisar los mercados que concentran los reclamos de las y los consumidores en la región de Aysén durante el año 2024, el mercado financiero lideró con un 40% del total, seguido de telecomunicaciones (27%), comercio minorista general (14%) y luego transporte (13%). Del total de los reclamos recibidos a nivel regional, un 52% fueron respondidos favorablemente por parte de las empresas. A su vez, un 38% de los casos no fueron acogidos;



y casi un 6% no fueron ni siquiera respondidos por las empresas.

Es decir, cerca del 44% de los reclamos no obtuvo respuesta favorable en primera instancia, lo que recalca la necesidad de avanzar en potenciar nuestra legislación en materia de protección de los derechos de los consumidores, mediante la tramitación del Proyecto de ley "Sernac te Protege", que actualmente se tramita en el Congreso Nacional.

Educación

En materia educacional, el Servicio en la región de Aysén realizó 26 talleres dirigidos a la ciudadanía, obteniendo una participación de 610 personas. Entre las temáticas abordadas se encuentran: educación financiera, promoción de derechos y consumo sostenible. En estas áreas se destacan las actividades dirigidas a públicos prioritarios, como escolares y personas mayores, trabajo realizado principalmente con establecimientos educacionales y clubes de adulto mayor, en las distintas comunas de la región.

Fiscalizaciones

Durante el año 2024, el Sernac desplegó intensamente sus facultades fiscalizadoras, con el objeto de prevenir y detectar incumplimientos a los derechos de las y los consumidores. En este periodo, el Servicio realizó 1.190 acciones de fiscalización a nivel nacional, llegando a 139 comunas del país. En la región de Aysén se realizaron 40 fiscalizaciones. La labor fiscalizadora 2024 se enfocó principalmente en verificar si las empresas cumplían con los deberes de información, por ejemplo, publicación de precios, condiciones relevantes de los productos y servicios. Además, el Servicio revisó el cumplimiento del derecho a la garantía legal, seguridad en el consumo, publicidad, entre otras.

El retail, las farmacias y los supermercados concentraron la mitad de las fiscalizaciones. Además, la labor fiscalizadora apuntó también a otros mercados relevantes y muy sensibles para la ciudadanía, por ejemplo, malls chinos, transporte de buses interurbanos y aéreo, instituciones de educación superior, por mencionar algunos.

Juicios y denuncias ante los tribunales de justicia

Adicionalmente, el organismo tuvo una activa gestión ante los tribunales de justicia, iniciando 45 juicios de interés general en la región de Aysén, principalmente por incumplimientos relativos a los términos, condiciones y modalidades de los contratos, derecho a la información veraz y oportuna, seguridad en el consumo y garantía legal.

Entre los mercados más denunciados se encuentran los locales comerciales, transporte y comercio electrónico, en los submercados aéreo, tiendas por departamento y ventas por internet.



PAN-CHE
 Ven por tu pan casero, crujiente y delicioso.
 Molde, ciabatta, baguet.
 También exquisitas empanadas
 Te esperamos de 8.30 a 15.00 y 16.00 a 22.00 horas
 Santiago Ericksen 693-Chile Chico