LITORALPRESS

Fecha: 26-07-2025
Medio: La Prensa Austral
Supl. : La Prensa Austral
Tipo: Noticia general
Título: **Mercado financiero lidera reclamos ante el Sernac**

Pág. : 14
Cm2: 256,2
VPE: $ 334.873

Tiraje: 5.200
Lectoría: 15.600
Favorabilidad: No Definida

Mercado financiero lidera reclamos ante el Sernac

» A nivel regional se recepcionaron 4.957 reclamos y 2.262 consultas por parte de consumidores locales. En tanto, se realizaron 66 fiscalizaciones, enfocadas principalmente en el cumplimiento de deberes de información, publicidad, precios y garantía legal.

Un 25% de los reclamos realizados en la Región de Magallanes al Servicio Nacional del Consumidor corresponden al mercado financiero, seguido por el retail con el 19%, telecomunicaciones un 17% y transporte con un 16%. Un 48% de los casos correspondió a problemas derivados de compras por internet, mientras que un 30% estuvo relacionado con compras presenciales.

A nivel regional se recepcionaron 4.957 reclamos y 2.262 consultas por parte de consumidores locales. En tanto, se realizaron 66 fiscalizaciones, enfocadas principalmente en el cumplimiento de deberes de información, publicidad, precios y garantía legal.

Respecto a los canales de ingreso, un 62% de los reclamos se presentó a través del Portal del Consumidor, un 15% mediante el call center gratuito 800 700 100, y el resto de forma presencial en oficinas regionales o comunales.

Estos datos fueron entregados por el Servicio Nacional del Consumidor en su última cuenta pública.

Datos a nivel nacional

A nivel nacional, el Sernac logró casi 7 mil millones de pesos en compensaciones mediante Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), beneficiando a 428 mil personas.

El organismo realizó 1.190 acciones de fiscalización en el país, 66 de ellas en Magallanes. Los sectores más inspeccionados fueron retail, farmacias y supermercados, además de mercados sensibles como transporte interurbano, aéreo y aplicaciones de delivery.

En el ámbito judicial, el Sernac interpuso 12 juicios colectivos en 2024 e inició más de mil juicios de interés general, logrando multas por 9.600 UTM (equivalentes a $662 millones) y cerca de $400 millones en compensaciones adicionales.

Archivo LPA

Un 25% de los reclamos realizados en la Región de Magallanes al Servicio Nacional del Consumidor corresponden al mercado financiero (Imagen referencial)

Reclamos contra spam

A nivel nacional, "No Molestar" recibió 1.184.006 solicitudes durante 2024, principalmente en el sector telecomunicaciones (59%), seguido por el financiero (25%).

En tanto, "Me Quiero Salir" tramitó 75.541 solicitudes, de las cuales el 82% fue aceptado por las empresas.