

Consumidores indican que el SERNAC debería priorizar sus acciones fiscalizadoras en las grandes tiendas y servicios básicos

Con el objetivo de incorporar la voz de las y los consumidores en las labores de fiscalización, el SERNAC realizó la primera consulta ciudadana nacional sobre fiscalización, a través de la cual las personas indican que el Servicio debería priorizar sus acciones en las grandes tiendas y en los servicios básicos.

La consulta ciudadana, la cual constituye un hito para el ejercicio de la facultad fiscalizadora, recibió 4.837 respuestas.

El propósito de esta encuesta fue identificar cuáles son los principales mercados que las personas identifican como relevantes para que el SERNAC en-

foque sus acciones de fiscalización durante este año 2025, junto con conocer los problemas que más afectan su dignidad, y los inconvenientes que enfrentan durante la post venta.

Al consultar por los mercados que más requieren fiscalización por parte del SERNAC, las y los consumidores indicaron que debería priorizar las grandes tiendas y los centros comerciales (44%) y los servicios

básicos (44%); seguido de tiendas importadoras (40%); y el comercio electrónico (34%).

Al preguntar respecto de los problemas de consumo más graves que sufren, las personas señalan son la falta de respuesta o de solución a los reclamos realizados (52%); luego, los cobros indebidos (38%); la publicidad engañosa (36%); y la falta de información clara sobre precios (32%).

