LITORALPRESS

Fecha: 12-08-2025
Medio: Crónica de Chillán
Supl. : Crónica de Chillán
Tipo: Noticia general
Título: AUSENCIA DE ATENCIÓN HUMANA EN LA POSTVENTA Y OTROS DOLORES DE CABEZA

Pág. : 5
Cm2: 146,6

Tiraje: 2.400
Lectoría: 7.200
Favorabilidad: No Definida

AUSENCIA DE ATENCIÓN HUMANA EN LA POSTVENTA Y OTROS DOLORES DE CABEZA

En la línea de la digitalización de crecientes actividades y servicios que tocan la vida cotidiana de las personas, especialmente de los adultos mayores, también ha surgido el debate acerca del comercio digital y sus sistemas de postventa, sobre todo en caso de reclamos, donde casi no atienden personas y todo el proceso es por internet.

La académica Patricia Reyes opina que "obligar a determinados consumidores con características de vulnerabilidad y/o competencias digitales más disminuidas a utilizar solo canales digitales, puede afectar sus derechos en cuanto no permite ejercerlos adecuada y oportunamente, dejándolos en consecuencia en la indefensión".

José Miguel Morales: "Este es uno de los puntos más críticos de la llamada transformación digital. Si bien comprar por internet puede ser una solución para personas con movilidad reducida, la ausencia total de atención humana en la postventa genera un verdadero muro de desconexión, especialmente para los mayores de más edad, o bien de la cuarta edad".

La tendencia a eliminar la atención personalizada -expone- "no solo dificulta el acceso a derechos como la garantía, sino que genera desconfianza, frustración y sentimientos de desesperanza en los mayores, afectando incluso su salud emocional". Por eso cree que "los parlamentarios tienen que actuar, y rápido: no basta con fomentar la digitalización, sino que también deben garantizar la equidad en el acceso, promoviendo leyes que exijan canales presenciales, telefónicos o accesibles para quienes lo necesiten".

A partir de estas y otras problemáticas, considera el docente e investigador de la UDD, se constata que "Chile no trata bien a sus mayores. No se considera el aumento de la esperanza de vida como un logro, sino que como un problema. Y muchas de las decisiones políticas se quedan en lo declarativo, y no en lo práctico".

No obstante, surge cada día una diversidad de casos que revelan aflictivas situaciones de adultos mayores, más duras y complejas que el acceso al comercio digital. Como la noticia de que en el país hay más de 800 personas de ese segmento con alta médica, pero que no pueden egresar de hospitales por falta de redes de apoyo.

O la tramitación eterna para que modestas pensiones asistenciales de personas mayores de 90 años residentes en establecimientos de larga estadía, con problemas cognitivos y de movilidad, puedan ser cobradas por sus hijos para solventar algunos de sus gastos. Es el caso de Alejandra que demoró un año en obtener en Compin una credencial de discapacidad de su madre, con la cual debe recurrir a la Corporación de Asistencia Judicial para realizar el trámite que dura unos seis meses más y en el cual hay que adjuntar otros certificados. Ello en un Estado que entregó en forma directa, sin trámites ni controles posteriores, miles de millones a fundaciones que ni siquiera estaban calificadas para ejecutar los proyectos que ofrecían.

"Por eso es urgente aprobar la Ley Integral de Personas Mayores, que se encuentra en trámite desde el año 2020. Esa ley va a asegurar el acceso preferente a la salud, la protección y representación legal en tribunales, y en definitiva, una inclusión plena en todos los ámbitos de nuestra sociedad", sostiene José Miguel Morales.