



Columna



Carla Araya Sepúlveda

Coordinadora regional Sernac en Los Ríos

Mayor protección y conexión

Han pasado ya 35 años en que el SERNAC ha estado al servicio del país y de la región, defendiendo los derechos de las y los consumidores. Y lo hacemos fiscalizando y protegiendo con impacto en favor de las personas.

En ese contexto, se desarrolló la Cuenta Pública regional donde se expuso la gestión 2024, en la que se destaca el haber recibido un total de 10.071 reclamos y 5.007 consultas de parte de las y los consumidores de la región. Al analizar el canal de ingreso de los casos, la mayoría (61%) fue a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl. Le siguió el ingreso presencialmente (20%) en la oficina regional, ubicada en calle Arauco 371, piso 2, Valdivia y las plataformas de atención municipal, finalizando con el call

center gratuito 800 700 100 (19%). Al revisar los mercados que concentran los reclamos de las y los consumidores durante el año 2024, el mercado financiero lideró, con un 22% del total, seguido del retail (20%), telecomunicaciones (15%) y servicios básicos (13%), especialmente de electricidad, lo cual se explica principalmente por los cortes de agosto de 2024.

En ese contexto, hemos ejercido todas las facultades y utilizado todas las herramientas que poseemos para que el país cuente con relaciones de consumo cada vez más equitativas, transparentes y respetuosas entre las personas consumidoras y las empresas. Principalmente hemos ejercido nuestra facultad fiscalizadora, con el objeto de prevenir y de-

tectar incumplimientos a los derechos de las y los consumidores.

En este período, el Servicio realizó 1.190 acciones de fiscalización a nivel nacional, llegando a 139 comunas del país (40%). En la región se realizaron 62 fiscalizaciones. También hemos sido firmes al momento de enfrentar los problemas que afectan a las y los consumidores, tomando con convicción las acciones de protección que hemos estimado adecuadas y oportunas, ya sea, iniciando procedimientos voluntarios colectivos o recurriendo a la justicia a través de juicios y demandas colectivas.

La labor de protección de las y los consumidores es permanente y nunca se detiene, eso el SERNAC lo tiene muy claro.