

SERNAC enfrenta a proveedores que no responden a consumidores y les alerta sobre millonarias multas

Durante el año 2023, SERNAC recibió cerca de 600 mil reclamos de distinta índole y que culminaron con diversas acciones, como proveedores acogiendo las solicitudes, otros casos llevados a la justicia, o con acuerdos extrajudiciales (PVC). Sin embargo, en la lista también existen un tipo de conducta de los proveedores que ha levantado las alertas del Servicio: cuando el proveedor no responde ni se pronuncia sobre el reclamo del consumidor.

Del análisis preliminar de casos de 2023, un 11% (más de 64 mil casos) corresponden a casos en que no hay respuesta de ningún tipo del proveedor frente a una solicitud de SERNAC, lo que supone una respuesta nula para el consumidor y un freno en el proceso de fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor.

El ordenamiento jurídico faculta a SERNAC a iniciar las distintas acciones que dispone la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de un proveedor, las cuales se establecen en los referidos incisos cuarto, quinto y sexto del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

Por lo mismo, el Servicio ya ha iniciado un proceso para supervisar y fiscalizar a las



empresas que durante el 2023 no respondieron, oficiándolas para requerir información sobre las razones de la falta de respuesta a sus reclamos. De no responder a estos requerimientos de información, arriesgan sanciones de hasta 400 UTM (esto es, alrededor de 26 millones de pesos) por la demora o negativa injustificada a entregar una respuesta a la autoridad.

Hasta ahora, hemos oficiado a 33

empresas de diversos mercados por tener dentro de sus procesos un porcentaje alto de falta de respuesta, o definitivamente, una falta total de respuesta ante los reclamos presentados frente a SERNAC.

Sin considerar la participación de mercado, entre los proveedores con el mayor porcentaje de reclamos sin respuesta se encuentran Pullman Bus, Shoppe, Isapre Cruz Blanca y Evercrisp.

Mientras que, empresas como, Clínica Las Condes, Evercrisp, Western Union, Instituto AIEP, Microsoft, Cocha, Doggis, Bizarro Entretenimiento, tienen en promedio alrededor de 100 reclamos sin respuesta.

Empresas de los sectores de tecnología, telecomunicaciones, salud, transportes y educación, son sólo algunas de las que se han oficiado, solicitándoles que

entreguen toda la información relevante y las razones por las cuales a la fecha no han dado respuesta, provocando una serie de inconvenientes que están afectando a las personas consumidoras. Es importante hacer presente que esta gestión se seguirá haciendo en la medida que los proveedores mantengan esta conducta.

Ante esta situación, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, expresó: "nuestro rol institucional es velar por una íntegra protección de los derechos de los consumidores y por lo mismo nos parece irresponsable que a estas alturas existan empresas que no le responden ni a los consumidores ni al SERNAC. Frente a ello no nos queda más que usar todas las facultades que nos otorga la ley para hacerlas cumplir".

Paralelamente, el Servicio fiscalizador continúa analizando los antecedentes para tomar todas las medidas que correspondan para ir en defensa de los consumidores afectados.

SERNAC hace un llamado a las personas consumidoras que se sientan vulnerados en sus derechos a ingresar sus reclamos en www.sernac.cl o llamando gratis al 800 700 100.