

ALERTAS DE SEGURIDAD

Hace algunos días el SERNAC informó una alerta de seguridad alimentaria de algunos lotes de fórmula infantil Alfamino, elaborada por Nestlé, debido a una potencial contaminación microbiológica, implicando un riesgo para la seguridad de las niñas y niños.

Más recientemente, el Servicio difundió otra alerta de seguridad, esta vez respecto de vehículos Ford Bronco y Maverick, por un posible defecto en la calibración del módulo de control de la carrocería y del módulo de control del tren motriz, y al igual que el caso anterior, implica un riesgo para los usuarios.

Pero, ¿qué son las alertas de seguridad? ¿Cuál es el rol del SERNAC en este tipo de situaciones? ¿Cuáles son los derechos de las y los consumidores?

Las alertas de seguridad o recalls son notificaciones que informan sobre un riesgo potencial asociado a un producto, posterior a ser comercializado, debido a un defecto de diseño, fabricación, instalación u otros que podría causar lesiones o daños a la salud e integridad física de las personas.

Por competencias sectoriales específicas, cuando se trate de productos alimenticios, juguetes, medicamentos, cosméticos, entre otros, será competencia del Ministerio de Salud, a través de las seremis de salud o Instituto de Salud Pública. En el caso de productos eléctricos, será la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) la autoridad competente.

Sin embargo, toda vez que, ese mismo producto ya se encuentra en manos de consumidores, la empresa tiene la obligación de informar al SERNAC, organismo que realiza el llamado de alerta de seguridad o recall, o replica si ya lo hizo otra autoridad.

En general, la gran mayoría de las alertas de seguridad que recibe el



Sra. Marissa Briebe, Directora Regional de SERNAC de La Araucanía.

SERNAC al año corresponden a vehículos, y un porcentaje menor apunta a otros productos, como, por ejemplo, productos para niños y bebés, aparatos eléctricos y electrónicos, productos de aseo personal y hogar, entre otros.

En este contexto, las personas consumidoras tienen derecho a recibir información oportuna sobre el retiro y los pasos a seguir, así como la empresa debe entregar todas las facilidades para el cambio del producto, reembolso u otras alternativas de reparación, dependiendo del caso.

No obstante, las acciones realizadas por la empresa no la eximen de las responsabilidades que establece la Ley del Consumidor ni de las eventuales acciones que los consumidores afectados pudieran ejercer por este hecho.

Posteriormente al lanzamiento de la campaña de recall, el SERNAC realiza seguimientos, proceso que tiene como propósito comprobar que las medidas comprometidas por las empresas para mitigar el riesgo, efectivamente se cumplan.

Es importante recalcar que todos los productos que se comercialicen deben ser seguros, por lo que las empresas tienen la obligación de tomar las medidas necesarias para que sus productos no pongan en riesgo la seguridad de los consumidores.