



Columna



Carla Araya S.

Coordinadora Regional Sernac Los Ríos.

## ¿Qué debemos fiscalizar?

**D**urante este año 2025, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha intensificado significativamente su labor de fiscalización. Con más de 840 fiscalizaciones realizadas a lo largo de Chile, el servicio ha experimentado un aumento del 44% en comparación con el mismo período del año anterior. Las fiscalizaciones presenciales casi se duplicaron, pasando de 304 a 584, y la cobertura comunal alcanzó el 40% del total del país.

Esta expansión no solo se ha limitado a la cantidad, sino también a la coordinación con otros servicios públicos. Más de 100 de estas fiscalizaciones se han desarrollado bajo un modelo multitarea, en conjunto con entidades como SERNATUR, la SEC y la Seremi de Salud, demostrando un enfoque integral para la protección de los consumidores.

Un hito crucial de este año ha sido la incorporación de los ciudadanos en la planificación de las fiscalizaciones. A través de una primera consulta ciudadana a nivel nacional, el SERNAC buscó entender las prioridades de los chilenos en materia de consumo. Con 4.837 respuestas, los resultados fueron reveladores y han marcado la pauta para la actuación del servicio.

Al preguntar sobre los mercados que más requieren fiscalización, los consumidores señalaron a las grandes tiendas y centros comerciales (44%) y a los servicios básicos (44%) como las áreas prioritarias. Le siguieron las tiendas importadoras (40%) y el comercio electrónico (34%).

Respecto a los problemas de consumo más graves, la falta de respuesta o solución a los reclamos (52%) fue la principal queja, seguida de los cobros

indebidos (38%), la publicidad engañosa (36%) y la falta de información clara sobre precios (32%).

Es fundamental recordar que el SERNAC posee amplias facultades para fiscalizar el cumplimiento de la Ley del Consumidor (Ley N° 19.496). Esto incluye la potestad de requerir información, solicitar documentos y antecedentes necesarios para la fiscalización. En caso de que un local comercial se oponga a esta labor, puede ser denunciado ante la justicia, arriesgando multas que pueden llegar hasta las 750 UTM, una cifra que supera los 51 millones de pesos.

Este año, el SERNAC no solo ha aumentado su presencia en terreno, sino que también ha fortalecido su compromiso con los ciudadanos, utilizando sus inquietudes como un motor para una fiscalización más efectiva y focalizada.