

Economía & Negocios

7 mil

quejas, aproximadamente, registra el comercio minorista.

FOTO: RAPHAEL SIERRA P



Josefa Martín Salas
 contacto@diarioconcepcion.cl

JUNTO A MERCADO FINANCIERO Y TELECOMUNICACIONES

Comercio minorista lidera lista de reclamos ante el Sernac en el Biobío

De las casi 420 mil quejas ingresadas, en lo que va de este año, a nivel nacional, casi 30 mil corresponden a la Región.

El comercio minorista general es el mercado que encabeza el ranking en la Región del Biobío, en cuanto a reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), entre enero y agosto de este año, con más de 7 mil de estos (24,16%), seguido por el mercado financiero 6 mil 724, equivalente a un 22,65% y las telecomunicaciones (4 mil 201: 14,5%).

Así lo confirma la plataforma del propio Sernac, donde se aprecia que es una tendencia que se ha mantenido durante los últimos años.

En el caso del comercio, el principal motivo de los usuarios para ingresar quejas es por problemas de ejecución contractual. Esto se refiere a un incumplimiento de las condiciones contratadas por los consumidores, como puede ser el despacho de un producto que no coincide con lo ofrecido, principalmente relacionado al e-commerce.

Este motivo supera de manera importante al resto con más de 12 mil reclamos, correspondientes al 41,48% del total, seguido por cobros improcedentes (9,12%), y quejas por garantía (7,12%).

Estas últimas son las que más se presentan para los socios de la Cámara del Comercio de Concepción.

Según la presidenta del gremio, Sara Cepeda Pinto, las personas desconocen las condiciones de la devolución de bienes y no existe una comunicación efectiva de las políticas de cambio y de garantía.

Esto produce insatisfacción en los consumidores, y la sensación de que los comerciantes no están cumpliendo con la ley. Por ello se explica parte de los reclamos ingresados

al Sernac.

“Yo siempre les he dicho que tienen que hacer una fe de erratas y decir en qué consiste la garantía de algún producto determinado”, explica la presidenta de la Cámara del Comercio sobre los socios del gremio. Aclara que el sector que más recibe reclamos dentro del mercado minorista es el de vestuario.

Por otro lado, Pablo Rodríguez

Arias, director ejecutivo de la asociación Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (Fojucc), explicó que “muchas veces son empresas familiares, unipersonales, y no tienen la cultura de la posventa, del servicio al cliente, del respeto de los derechos elementales de los consumidores”.

Para Rodríguez el problema está

en que “las políticas públicas van enfocadas en fomentar que nazcan negocios, y las personas que están a cargo de estos negocios no muestran mayor interés en desarrollar su deber de profesionalidad, que sería, por ejemplo, cómo funciona el precio, cómo funciona una garantía”.

Fojucc cuenta con estrategias para ayudar a los consumidores y consumidoras a ejercer sus derechos frente a vulneraciones desde el comercio, incluso recurriendo a juicios en casos difíciles.

Además, también cuentan con mesas de trabajo para asesorar a la otra parte del mercado. “Tratamos de promover las buenas prácticas hacia las empresas, pero no todas están interesadas en eso, como que el modelo de negocio para ellos muchas veces es ganar-ganar”, aseguró el director ejecutivo.

Al otro extremo del ranking regional del Sernac, con la menor cantidad de reclamos, se encuentran los servicios de apoyo para la salud humana, con sólo dos en lo que va de 2024.

El total de lo que va de este año a nivel nacional es de casi 420 mil reclamos ingresados al Sernac. De estos, casi 30 mil son de la Región.

OPINIONES

Twitter @DiarioConcepcion
 contacto@diarioconcepcion.cl