

Malls chinos en Chile: 88% de las personas los ha visitado y SERNAC intensifica fiscalizaciones tras irregularidades

SERNAC ha ejecutado más de 60 fiscalizaciones en mall chinos durante este 2024.

Este jueves, la encuestadora CADEM dio a conocer una nueva versión de su estudio semanal "5C", en el que abordó un especial coyuntural sobre los "malls chinos", concordando así con la fuerte estrategia de fiscalización que ha desplegado este 2024 el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Uno de los hallazgos principales de dicho estudio, es que el 88% de las personas ha asistido a un mall chino y un 77% asiste habitualmente a éstos. Por otra parte, respecto a la valoración de este tipo de comercio, siendo destacada principalmente la gran variedad de productos en stock y, lo menos valorado, la calidad de los productos.

En esa línea, se refuerza el planteamiento de SERNAC de priorizar en su estrategia de fiscalización que ha

permitido ejecutar más de 60 acciones de este tipo en los denominados mall chino durante 2024.

Así, los principales hallazgos en general en este tipo de comercio han sido:

- Problemas o inexistencia del etiquetado de los productos conforme a su normativa sectorial.

- Etiquetados en otros idiomas distintos al español.

- Negativa, dilación o mala interpretación de la garantía legal.

- Productos de dudosa calidad y/o que puedan generar problemas en la salud y seguridad de las personas.

- Infracción al no informar al jefe de local.

- Falta al deber de suministrar la Información Básica Comercial en idioma castellano.

- Infracción al Derecho a la Seguridad en el Consumo.

- Falta al deber de profesionalidad.

- Infracción al derecho a una información veraz y oportuna.

- Falta al deber de informar el precio.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, señaló que "esta encuesta lo que hace es reafirmar aquello que el SERNAC ya había concluido, lo que nos anima a seguir reforzando todas las acciones de fiscalización de monitoreo de los malls chinos, los cuales tienen una presencia prácticamente en todas las ciudades importantes del país".

Además, añadió que "como Servicio fiscalizador que seremos enfáticos en que todas las empresas, sin ex-



cepción, deben cumplir con las exigencias que establece la normativa, para lo cual, además de las acciones indicadas anteriormente, tenemos planificado realizar un trabajo de integración para que este tipo de empresas cumplan con sus deberes de cara a las y los consumidores del país".

Lo anterior suma aún mayor relevancia, ya que solamente durante el año 2024, SERNAC ha recibido 101

reclamos en contra del mall chinos, lo que significa un aumento del más de 140% respecto del año pasado, donde solo se ingresaron 42 quejas por parte de consumidores en contra de este tipo de empresas.

En caso de querer ingresar un reclamo se puede hacer directamente en SERNAC.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100 y de forma presencial en las oficinas ubicadas en cada región.