



# 140

mil quejas recibió el Sernac en el mercado más reclamado a nivel nacional que corresponde al retail.



Eduardo Bascuñán  
 contacto@diarioconcepcion.cl

HAY UN PROYECTO DE LEY EN CURSO

## \$435 mil fue el promedio de indemnización por quejas ante el Sernac en el Biobío

Cerca de 658 mil reclamos ha recibido el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) durante este año a nivel nacional.

“Entre los mercados más reclamados se encuentra el retail, con más de 140.000 quejas, lo que representa un 21,32% del total en este periodo del año. Lo sigue el mercado del financiero, con 123.000 lo que equivale a un 18,72%; y el mercado de servicios básicos (agua, luz, gas) con 96.000 o un 14,08%”, detallaron desde el ente.

Además, desde el Sernac aseguraron que al año se reciben cerca de 600 mil reclamos, de los cuales poco más de la mitad, un 53%, termina con una solución favorable para el consumidor.

“El 47% de los reclamos restantes, que equivale a cerca de 270 mil casos, recibe una respuesta insatisfactoria. Más aún, en el 11% de estos casos, las empresas ni siquiera responden”, se afirmó desde el nivel central de la institución.

**Durante este año se han recibido más de 44.600 reclamos por diversos problemas de consumo, en el ámbito local. El comercio minorista continúa en la delantera, con un 24%.**

### El Biobío

En el caso de la Región del Biobío, hasta la fecha, se han recibido más de 44.600 reclamos por diversos problemas de consumo. Si bien, el comercio minorista continúa en la delantera con un 24% de estas quejas (10.700); le sigue el mercado financiero con un 22,20% (9.900) y el rubro de las telecomunicaciones con un 14,29% (6.700).

Ahora bien, respecto del desglose de las sentencias recibidas y el tipo de resolución ejecutadas por



## Indicaciones aprobadas hasta la fecha

Entre los artículos aprobados, se señala el procedimiento que debe seguir Sernac al recibir un reclamo de un consumidor contra un proveedor. Una vez ingresado el reclamo, el proveedor tendrá un plazo de 10 días hábiles (prorrogable en 10 más) para responder y proponer alternativas de solución.

Si el proveedor ofrece una propuesta y esta es aceptada por el consumidor, se formalizará un acuerdo por escrito que tendrá carácter de transacción extrajudicial y será certificado por un funcionario del Sernac. Este acuerdo extinguirá las acciones legales del consumidor y su incumplimiento será considerado una infracción.

En caso de rechazo por parte del consumidor

o falta de respuesta del proveedor, el consumidor dispondrá de quince días hábiles para presentar una denuncia formal ante el Sernac, ratificando el reclamo inicial. Si una mediación concluye sin acuerdo, el consumidor podrá también presentar una denuncia dentro del mismo plazo, de acuerdo con los requisitos legales establecidos.

Otro punto aprobado, es que se interpongan multas de hasta 100 UTM (\$6.729.400) para proveedores que no respondan reclamos en el plazo legal y de hasta 10 UTM (\$672.940) si responden tardíamente. Además, entregar información falsa será sancionado con presidio menor, y el Sernac derivará estos casos al Ministerio Público como denuncia formal.

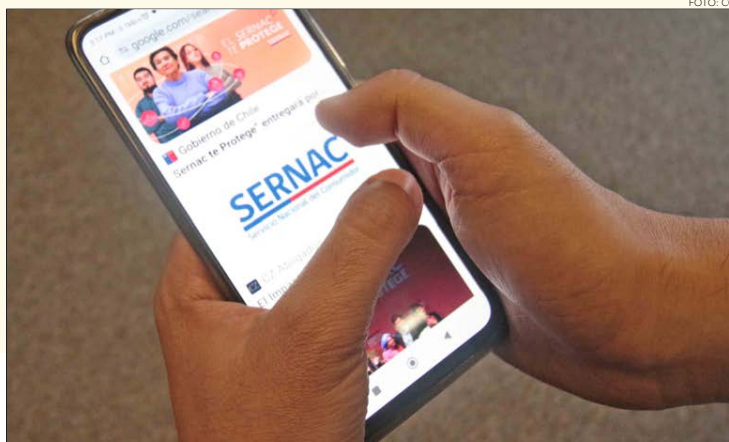


FOTO: CC

diferentes órganos judiciales en torno a reclamos provenientes del Sernac del Biobío; según el Informe estadístico de Sentencias de 2023, el promedio de indemnización monetaria que recibieron quienes obtuvieron sentencias condenatorias favorables, fue de \$435 mil por cada caso.

Asimismo, las multas aplicadas en esas sentencias condenatorias fueron en promedio de 31 UTM: algo cercano a los \$2 millones. En definitiva, fueron sólo 13 las sentencias condenatorias; 14 fueron consideradas como Absolutorias y 17 obtuvieron un Acuerdo conciliatorio. Esto, con un total de 50 sentencias definitivas.

### Formadores de consumidores

Estos números, podrían cambiar drásticamente con la aprobación del proyecto de Ley Sernac Te Protege, el cual busca hacerse cargo del desequilibrio que enfrentan los consumidores en conflictos individuales de consumo.

Así también, busca regular nuevas alternativas de solución y entregar al Sernac la facultad de sancionar en materia de protección de los consumidores en casos individuales. Temáticas, por ejemplo, como la gestión de reclamos, la mediación

individual ante las Asociaciones de Consumidores y otras entidades, podrían verse involucrados a cambios significativos.

Al respecto, Pablo Rodríguez Arias, director ejecutivo de la asociación Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (Fojucc), aseveró de manera crítica que el Sernac no se ha acercado a conversar con ninguna asociación de consumidores, que con funcionamientos distintos, velan al fin de cuentas con perspectivas similares.

“Y por lo mismo creemos que si un proyecto de ley nace con esas características es bien difícil que sea un proyecto de ley que tenga el apoyo, por ejemplo, de los propios consumidores y organizadas quienes somos los que representamos a las personas”, afirmó.

### ¿Críticas o indicaciones?

Respecto de cuáles podrían ser las indicaciones que cambios en la moción, Rodríguez asegura que lo que más le interesa a las personas es el procedimiento sancionatorio administrativo y que con esta Ley podrían verse mayores multas a empresas.

“Lo primero es efectivamente como establecer mecanismos que

garanticen la independencia de este procedimiento administrativo de lo que es la dirección del Sernac, ya porque la dirección del Sernac

al final de todo es una dirección política, que si bien está alta dirección pública, pero depende del gobierno de turno y por lo mismo

podría ser perfectamente maleable e influenciable los principios del procedimiento administrativo por la autoridad que esté de turno”, afirmó.

Otro punto que podría indicarse en el futuro, para Rodríguez, es el tema de que si Sernac debiera ser fiscalización, sancionador y a la vez demandante en temas de consumo. “Por lo mismo se debería revisar si es que el Sernac puede seguir manteniendo la legitimación activa en juicios colectivos o no. A nuestro criterio no”, sumó.

Y en definitiva, un tercer punto que agrega el director ejecutivo de la asociación, es el tema de “a lo que lleguen los procedimientos de Sernac puedan ser impugnables no solamente por los mismos consumidores que establezcan la conformidad, sino también por las Asociaciones de Consumidores que somos garantes de los derechos de las personas”, enfatizó.

Para el director ejecutivo, se trata de una problemática donde otras instituciones relativas al área, no pueden asumir ningún tipo de responsabilidad. “No vamos a hacer prácticamente ninguna incidencia dentro del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, concluyó.



FOTO: SERNAC

### OPINIONES

Twitter @DiarioConcepcion  
 contacto@diarioconcepcion.cl