

**E**

Editorial

## Percepción de los consumidores

**Sernac Los Ríos realizó una consulta y un 40% de las personas dice sentirse vulnerada.**

**U**n 40% de los consumidores de Los Ríos se ha sentido vulnerado en sus derechos en los últimos 6 meses. Así lo expresa una reciente consulta ciudadana aplicada por el Servicio Nacional del Consumidor en Los Ríos entre noviembre y diciembre del año pasado, con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad en torno a este tema. Un 68% de los participantes fueron mujeres y entre las situaciones que identificaron como más molestas se cuenta la falta de exhibición de precios de los productos o servicios en los locales comerciales (52,2%), la publicidad engañosa (47,8%) y el cobro superior a lo informado (47,1); como también el incumplimiento frente a la garantía (34,4%).

Esta expresión de molestia de alguna manera indica que hay conocimiento de los derechos básicos de los consumidores; por lo mismo, es interesante observar que los entrevistados también visualizan áreas en las cuales la fiscalización de Sernac debiera intensificarse. Ante la pregunta sobre dónde debiera aumentarse el control, un 67,5% señala que en el mercado de las telecomunicaciones (servicios de internet, cable y/o telefonía) y un 61,1% apunta al comercio minorista general, como también a los servicios básicos.

Por otra parte, en una región turística como Los Ríos, también hay demanda de mayores fiscalizaciones en los servicios de transporte (47,8%) y en los alojamientos, especialmente en arriendos de cabañas (36,9%) Por otra parte, esta consulta arroja interesantes luces sobre los hábitos de consumo a nivel regional. Por ejemplo, deja claro que el 74% de las personas consultadas efectúa sus compras en su comuna de residencia y solamente un 7% lo hace por medios electrónicos. Este dato es importante para orientar el apoyo al comercio establecido local, que es un factor clave para la economía interna.

Contar con estadísticas permite observar realidades de una mejor manera y evidenciar que la ciudadanía requiere y demanda apoyos para proteger sus derechos en el consumo, buscando acuerdos y soluciones, más allá de las sanciones.

Considerando esto, se hace evidente la necesidad de que avance el proyecto de ley “Sernac te protege”, actualmente recién en primer trámite legislativo en la Cámara de Diputados, a pesar de haber ingresado en septiembre de 2023 al Congreso.