

**E ENTREVISTA. ANDRÉS HERRERA**, director nacional del Servicio Nacional del Consumidor sobre proyecto de ley:

# “(Buscamos) dotar al Sernac de la facultad sancionatoria para casos individuales”

Daniel Esparza Salfate  
 ciudades@mercuriovalpo.cl

En visita a la Región de Valparaíso, el director a nivel país del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Andrés Herrera, comentó a *El Mercurio de Valparaíso* algunas de las aristas en que esta entidad se encuentra trabajando, cómo impacta la labor de esta institución al día a día de la población y qué se hace en los casos en que una empresa pone en riesgo la integridad física de los usuarios, como sucedió hace algunas semanas con La Gran Rueda de Viña del Mar.

Además, comenta cuáles son los servicios con más reclamos de los consumidores durante las vacaciones y cuáles son las recomendaciones para no caer en estafas.

## PROYECTO DE LEY “+56”

- Sobre el proyecto de ley “+56”, el cual busca prohibir el funcionamiento de call centers ubicados en el extranjero para evitar los spam en Chile. ¿Cómo toma esto el Sernac?, entendiendo que estas llamadas son un problema muy cotidiano en nuestro país.

- Respecto de ese proyecto de ley hemos tomado conocimiento público del mismo, lo están patrocinando varios diputados y representantes de distintos partidos. Lo que podemos decir es que todo lo que tiene que ver con la regulación de los servicios de atención al cliente y de atención de postventa y de call center, tiene que ser objeto de regulación en Chile, desde lo que tiene que ver con las llamadas de no molestar, pero también desde el punto de vista de comunicaciones que se hacen a los consumidores, por ejemplo, a través de bots o grabaciones.

- ¿Qué puede hacer el Sernac ante estos casos de spam?

- En este momento, la ley del consumidor, en virtud del ar-

tículo 28b de la ley, establece la posibilidad de que las empresas puedan hacer a los usuarios llamadas promocionales, pero se le da la posibilidad al consumidor de que pueda suspender estas comunicaciones. Pero lo que hemos visto es que no todas las empresas tienen un sistema para que los consumidores soliciten la suspensión de sus envíos. Por otro lado, aun cuando las solicitan, no cumplen en todos los casos esa prohibición. Por eso que el Sernac desarrolló la plataforma del No Molestar, en la que el año pasado hubo más de un millón de solicitudes de personas que no quieren recibir más lla-

**“En el año 2024 tuvimos un total de aproximadamente 680 mil reclamos ingresados, lo que representa un aumento sobre el año 2023, que fueron alrededor de 590.000 reclamos”.**

maditas. Lamentablemente, esto no se ha erradicado, porque la legislación lo permite y traslada al consumidor la responsabilidad de suspenderla. Creemos nosotros que se debe invertir la regla. Es decir, solamente se puede llamar a aquellos consumidores que hayan manifestado previamente su disposición.

## “SERNAC TE PROTEGE”

- Sobre el Proyecto de Ley “Sernac Te Protege”. ¿En qué consiste?

- El Proyecto de Ley “Sernac Te Protege” fue ingresado al parlamento en septiembre del año 2023 como una iniciativa importante del Gobierno del Presidente Boric. Consiste, fundamentalmente, en entregar directrices claras respecto de la gestión de los reclamos, fortaleciendo ésta en el sentido de establecer la obligación de las empresas de responder

los reclamos. Por una parte, está ese pilar, y por otra, está el fortalecer todos los mecanismos y canales de atención al consumidor. Y como tercer pilar está el dotar al Sernac de la facultad sancionatoria para casos individuales. Eso significa que, en este momento, cuando ocurre un problema de consumo de carácter individual, el consumidor puede no recibir la respuesta de la empresa, porque no están obligadas a ello, y en caso de estar en desacuerdo con eso, el Sernac no puede apoyarlo en ese camino, tiene que demandar de manera individual ante el juzgado policial local.

- ¿En qué etapa legislativa se encuentra el proyecto?

- El proyecto está todavía en primer trámite constitucional en la Comisión de Economía. Debiesen quedar unas cuantas sesiones para terminar de despatcharlo. Y creemos que debiese ser, con distintas indicaciones, en definitiva, aprobado en particular ese proyecto para que pase, ojalá lo antes posible, al segundo trámite en el Senado y pueda avanzar allí lo antes posible.

- ¿Cuántos reclamos recibe el Sernac al año y cuántos reciben respuestas positivas?

- En el año 2024 tuvimos un total de aproximadamente 680 mil reclamos ingresados, lo que representa un aumento, comparativamente con el año 2023, que fueron alrededor de 590.000 reclamos. Y desde el punto de vista de las respuestas, en general los promedios generales históricos son alrededor de 53-54% de respuestas positivas, o que acoge el reclamo, un 30-33% de respuesta negativa y un 10-12% de no responde. Eso porque no existe todavía la obligación de responder.

- ¿Y cuáles son los mercados que más reciben reclamaciones?

- En primer lugar, el mercado



EL DIRECTOR NACIONAL TAMBIÉN SE REFIRIÓ AL PROYECTO DE LEY QUE ROBUSTECE AL SERNAC.

retail, el mercado financiero y el mercado de las telecomunicaciones, que son los tres mercados más importantes, que siempre han estado históricamente con mayores porcentajes. Pero también se han incorporado el mercado del transporte y los servicios básicos, agua, luz, gas, etcétera.

## TEMPORADA ESTIVAL

- ¿Cuáles son los principales problemas que reportan los turistas durante esta época?

- Por supuesto todo lo que tiene que ver con los servicios de alojamiento, hotelería, transporte, actividades turísticas en general, son muy demandadas. Y en todos estos casos hay ciertas situaciones particulares que afectan a cada grupo. Por ejemplo, uno de los fenómenos que se ha dado son ciertas defraudaciones que afectan a los consumidores cuando quieren contratar servicios de alojamiento y tienen que anticipar una cantidad de dinero para reservar. Ahí es una arista que ha ido, lamentablemente, creciendo con inescrupulosos que, fuera del margen de la ley, afectan a los consumidores. Y también ha ocurrido en el caso de las agencias de viaje, en que hay al menos dos que hemos demandado colectivamente, que no le cumplen a los consumidores y siguen vendiendo sus servicios. (...) Es decir, hay un conjunto que uno podría resumir con incumplimiento de las condiciones prometidas, ofertadas y que

termina no cumpliendo.

- ¿Cuáles son las recomendaciones para evitar estas defraudaciones?

- Las recomendaciones son contratar con personas o entidades reconocidas que tengan comentarios positivos, sea a través de redes sociales, a través de plataformas electrónicas, que pueda eventualmente visitar la propiedad que va a alojar, que se sepa que la per-

**“Las recomendaciones son contratar con personas o entidades reconocidas que tengan comentarios positivos (...) a través de plataformas electrónicas”.**

sona que está administrando tenga un título para poder ceder el alojamiento, sea que sea propietario, arrendatario, que tenga algún título, no alguien que se haga pasar por el dueño, etc. Y en agencias de viaje que sean siempre reconocidas, no confiar en lo barato porque puede costar caro.

- ¿Turistas extranjeros pueden hacer reclamos ante el Sernac?

- Sí, pueden hacer reclamo. El portal del consumidor opera fundamentalmente con RUT o con clave única. Pero también se puede crear una clave de usuario sin el RUT. Tenemos convenio con el Indecopi, que

es la institución como el Sernac en Perú, y con el regulador de Argentina también. Estando en Chile, el consumidor extranjero está habilitado para hacer un reclamo en la plataforma del Sernac.

- Por último, hace unos días el Sernac ofició a Street Machine, la productora de La Gran Rueda, después del incidente que dejó a personas atrapadas en la atracción. ¿Qué pasa en estos casos en que una falla pone en riesgo la vida de las personas?, ¿qué hace el Sernac en estos casos?

- Ningún servicio puede poner en riesgo ni la salud, ni la integridad física ni psíquica de ningún consumidor. Eso es una obligación que aplica respecto de todos los proveedores. Desde ese punto de vista, lo primero que hace el Sernac en estos casos es recabar la versión de la empresa respecto de lo que pasó, cuáles son las causas de esta situación, qué medidas tomó la empresa como protocolo de emergencia. Por otro lado, qué medidas va a tomar para que este tipo de situaciones no ocurran y qué acompañamiento dio a las personas que tuvieron que evacuar de aquello. Una vez que tengamos la versión, podemos evaluar si denunciar esto va a la justicia o eventualmente pedir algún tipo de compensación. Hay multas que puede tener la empresa que podrían partir de los 300 UTM hacia arriba, dependiendo del tipo de infracción que sea, hasta compensaciones si corresponde. **CB**