

Reclamos En La Región De Los Lagos Este 2021

02/08/2021



Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de este año 2021, SERNAC recibió 11.243 reclamos por parte de los consumidores de la región de Los Lagos.

Entre los mercados más reclamados se encuentra el del retail y tiendas especializadas, con 4.206 quejas, lo que representa un 37,41% del total en este periodo del año. Lo sigue el mercado financiero con 1.742 lo que equivale a un 15,49% y el de telecomunicaciones con 1.492 o un 13,27%.

Respecto de las causas de los reclamos en general, la causa más mencionada es retardo en la entrega de lo comprado, con el 15,73%, acumulando 1.769 quejas.

La segunda causal más reclamada se clasifica como formalidades de contrato, con 1.070 quejas (9,52%).

Durante el contexto de la emergencia sanitaria, SERNAC ha

creado diversas herramientas que van en beneficio de los consumidores y que se encuentran en el sitio web institucional www.sernac.cl.

El Director Regional del SERNAC Los Lagos, Osvaldo Emhart, explicó que “todas estas herramientas son un apoyo para los consumidores, pues les permite acceder a información útil, que les sirve para tomar mejores decisiones e incluso, hacer trámites como terminar contratos sin tener que realizar trámites presenciales. Los consumidores hoy más que nunca necesitan facilidades y no dificultades”.

Ante cualquier problema de consumo, los consumidores pueden recurrir al SERNAC visitando www.sernac.cl o llamando al centro telefónico 800 700 100.

Entérate de ésta y otras noticias aquí en ChaitenTv

“ChaitenMedia – Tu Canal Multiplataforma en la Patagonia Verde”

SERNAC Envía Oficio A Supermercados Por Seguridad

02/08/2021



SERNAC envió un oficio de advertencia a la industria de los supermercados del país para conocer en detalle sus políticas de seguridad, tras tomar conocimiento de algunos casos donde los guardias habrían vulnerado la dignidad de los consumidores.

De hecho, durante el año 2020, el SERNAC recibió 800 reclamos relacionados con maltratos de guardias de seguridad, mientras que este año ya suman cerca de 340 casos.

El objetivo del oficio es recalcar a las cadenas de supermercados los derechos que tienen los consumidores y los límites de las políticas de seguridad que pueden emplear las empresas.

La Ley del Consumidor señala que en caso de que los guardias o personal de vigilancia sorprendan a una persona delinquiendo, sólo están facultados para ponerla a disposición de las autoridades competentes, como Carabineros o Investigaciones. Los dependientes tampoco pueden realizar actos o detenciones vejatorias, golpear, insultar, ni registrar a la persona contra su voluntad.

Es importante recordar que la Ley Zamudio, vigente desde el

año 2012, reforzó y complementó la Ley del Consumidor debido a que, por ejemplo, define claramente lo que se entiende por «discriminación arbitraria», proporcionando lineamientos más claros en caso de acudir a tribunales.

Los consumidores que, injustamente son acusados de hechos ilícitos, deben exigir la presencia de la autoridad a fin de que se inicie el procedimiento que pueda determinar si existió o no el delito.

Además, en caso de maltrato, discriminación o ser acusado falsamente por robo, las empresas se arriesgan a multas de hasta 300 UTM, esto es, alrededor de \$15 millones 600 mil por cada infracción, además de las compensaciones que el tribunal determine en favor del consumidor afectado.

Entérate de ésta y otras noticias aquí en ChaitenTv #Chaitentv #Chaitén #vivechaiten

ChaitenMedia – Tu Canal Multiplataforma en la Patagonia Verde

Cerca De 160 Reclamos En Primera Jornada De Cyberday

02/08/2021



Durante la primera jornada del CyberDay, el SERNAC recibió alrededor de 160 reclamos de parte de los consumidores, los cuales apuntaron a problemas para realizar los pagos, aumento del precio al momento de concretar la transacción, problemas para acceder a los sitios web y ofertas que no eran tales, entre otros.

La autoridad destacó que el SERNAC ha promovido buenas prácticas con la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), que han permitido mejoras en los distintos eventos, y cuyo objetivo es justamente que las compañías participantes cumplan con las expectativas de los consumidores o respondan si no es así.

En caso de problemas, es llamado a los consumidores es a interponer sus reclamos o ingresar alertas ciudadanas en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100.

Derechos en las compras electrónicas:

- Derecho a retracto: permite que los consumidores se puedan arrepentir del contrato en este tipo de compras dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio, a menos que la empresa haya negado expresamente e informado en forma previa y clara.

- Derecho a garantía: Si un consumidor compra un producto nuevo por internet que sale malo, tiene derecho a garantía legal dentro del plazo de los tres primeros meses, lo que significa que puede elegir entre el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado. El SERNAC dictó una Circular Interpretativa que suspende el plazo del ejercicio del derecho a garantía hasta cuando el consumidor pueda ejercerlo, considerando la situación de pandemia.
- Información: sobre el stock de productos sujetos a la oferta. Los consumidores tienen derecho a conocer el número de unidades de cada producto que se encuentran disponibles para ser adquiridos.
- Información clara y oportuna sobre los descuentos: se deben señalar los porcentajes de descuentos que se ofrecerán, y sobre qué productos se aplicarán. Todo lo informado o publicitado se debe respetar.
- Precio: es importante que las empresas informen el precio final del producto en pesos (que incluyan las tasas e impuestos).
- Medios de pago: las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.
- Exclusiones o limitaciones: se debe informar a los consumidores acerca de determinadas marcas de productos que pudiesen estar excluidas de las ofertas, como también si es que existe alguna limitación en la cantidad de productos que puede adquirir un consumidor.
- Información clara y oportuna sobre los datos de contactos de las empresas.
- En la post venta, las empresas deben tener canales expeditos de contacto para que los consumidores puedan pedir información y reclamar ante cualquier problema.

Entérate de ésta y otras noticias aquí en ChaitenTv #Chaitentv
#Chaitén #vivechaiten