

SERNAC DISPONE “MURO” DE ALERTAS CIUDADANAS PARA INCENTIVAR EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES

- **A través de esta herramienta, los consumidores podrán acceder al relato de la experiencia de otras personas respecto a las prácticas de las empresas, así como conocer datos y los mercados involucrados.**
- **Esta información permitirá a los consumidores advertir a otros y al mismo SERNAC de la conducta de las empresas, y, además, tomar decisiones de consumo más informadas.**
- **Durante el año pasado, el SERNAC recibió alrededor de 7.900 alertas ciudadanas, un 237% más que el año anterior.**
- **El muro de alertas ciudadanas está disponible para los consumidores en www.sernac.cl/alertaciudadana.**

El SERNAC lanzó el “Muro de Alertas Ciudadanas” con el objetivo de que los consumidores puedan compartir sus experiencias con las empresas, advertir a otros y tener acceso a información que les permita tomar mejores decisiones.

Se trata de una herramienta que está disponible en el sitio web institucional, donde los consumidores podrán revisar cifras relacionadas con las alertas ciudadanas, las empresas o mercados involucrados, así como las acciones relacionadas. Por ejemplo, una nueva modalidad de fraude, una empresa que desinforma del derecho a garantía, una publicidad u oferta engañosa, un producto que no cumple las exigencias de calidad etc.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que esta nueva herramienta se basa en el concepto de plataforma colaborativa en que “son los mismos consumidores que advierten a otros cuando una empresa se comporta mal. Las alertas ciudadanas tienen un sentido de bien común, pues los consumidores sólo buscan que el caso se conozca para ayudar a los demás, y hacer saber el SERNAC de la situación para que puedan desplegar sus acciones en beneficio de todos”.

Explica que, al disponer esta información, “los consumidores tendrán más herramientas para empoderarse, elegir una empresa sobre otra, evitar fraudes, o poner atención a prácticas que afectan sus derechos. También es una forma de desincentivar que las empresas cometan conductas que afecten a los consumidores, pues transparentar esta información permite al consumidor optar por otra empresa”. Incluso, indica que no se descarta en el futuro que los mismos consumidores también reporten de buenas prácticas para diferenciar a las empresas.

Por su parte, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Lucas Palacios, explicó que “estamos desarrollando un conjunto de herramientas que empoderan a las personas y les entregan los medios para que los consumidores puedan hacer valer

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

directamente sus derechos. Además, ahora mediante este muro de alerta los consumidores podrán compartir experiencias, dejar avisos, advertencias y consejos, siempre con la supervisión del SERNAC, que se nutrirá del muro para sus fiscalizaciones”.

Durante el año 2020, el SERNAC recibió 7.905 alertas ciudadanas, un incremento del 237%, esto es más del triple que las recibidas durante el año anterior, cuando sumaron 2.346 casos. Es importante señalar además que un 37% de las alertas del 2020 (2.932 casos) tienen relación con diversos problemas relacionados con la emergencia sanitaria.

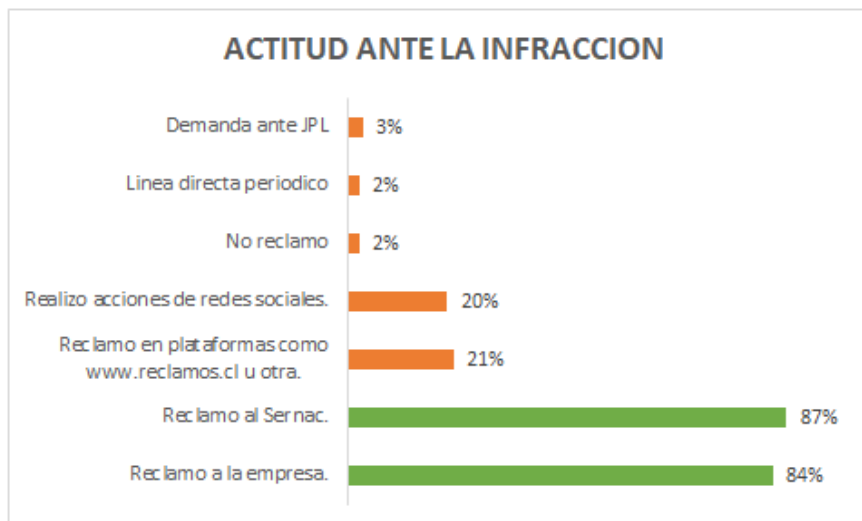
Al analizar las alertas ciudadanas respecto de los mercados durante el 2020, el retail concentró el mayor número, con un 35%; le siguió el mercado financiero, con un 12,3%; y, en tercer lugar, el comercio electrónico con un 11,5%.

Por otro lado, un 51,4% de las alertas ciudadanas recibidas durante el año pasado se refieren a incumplimientos de las condiciones ofrecidas por las empresas; seguidos de situaciones relacionadas con la falta de información y publicidad (15,8%); y, en tercer lugar, mala calidad del servicio (4,3%).

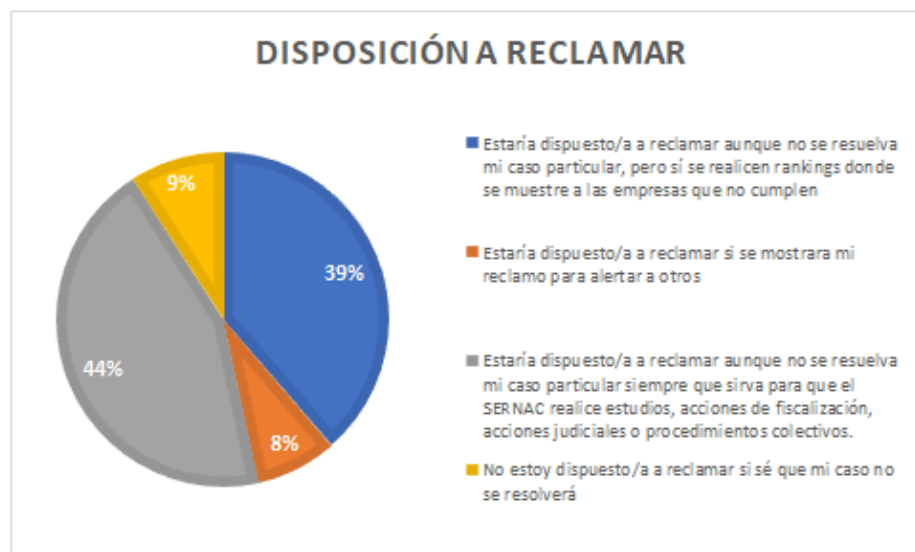
Con las alertas ciudadanas, además, el SERNAC puede tomar acciones concretas y nutrir sus procesos de fiscalización, enviar oficios a las empresas, realizar estudios, desarrollar herramientas, acciones de protección, etc. Por ejemplo, el año pasado, ante la inquietud por el alza de precios, el SERNAC desarrolló el cotizador de productos básicos, así como la plataforma Me Quiero Salir por alertas ciudadanas que indicaban problemas para terminar los contratos. También se recibieron alertas de productos o tratamientos engañosos durante la pandemia, como, por ejemplo, el uso de células madre que fueron fiscalizados y denunciados. Asimismo, muchas alertas relacionadas con fraudes fueron denunciadas al Ministerio Público.

Consumidor empoderado

El SERNAC realizó una encuesta para conocer el conocimiento de los consumidores respecto a sus derechos y su disposición a reclamar.



En ese contexto, los consumidores señalan que, frente a una infracción, un 87% de los consumidores señala que reclama a la empresa y un 84% menciona también al SERNAC. Un 21% señala que reclama en plataformas como reclamos.cl y un 20% lo hace a través de Redes Sociales.



Respecto a la disposición a reclamar independiente del resultado, un 44% señaló estar dispuesto a reclamar, aunque no se resuelva su caso si esto sirve para advertir a otros y que el SERNAC realice estudios, fiscalice, realice acciones judiciales o procedimientos colectivos.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Un 48% dice estar dispuesto a reclamar si se muestra a las empresas que no cumplen y si se muestra los reclamos a otros.

Muro de alertas ciudadanas

Para acceder al "Muro de las Alertas", los consumidores deben visitar www.sernac.cl/alertaciudadana

Esta herramienta es complementaria al "**Boletín Empresas**", primer buscador del comportamiento de las empresas que permite a los consumidores conocer el historial de una determinada compañía frente a los reclamos recibidos, desde el año 2019 a la fecha.

Ejemplos de alertas:

- *"En Instagram hay muchos usuarios influencers recomendando un producto de Test de Antígenos, para esta página que los comercializa. No hay suficiente información para el consumidor respecto de la efectividad de este mecanismo. Hay una pandemia mundial y este tipo de cosas son un peligro, porque la gente se confía de los resultados de un producto que no tiene la suficiente efectividad, aumentando posiblemente la exposición y contagios."*
- *"Esta empresa está vendiendo este producto con fallas en la pantalla. Estas fallas vienen en forma de parpadeo en las tonalidades grises, lo que podría ocasionar fatiga visual e incluso ataques de epilepsia (...)"*
- *"El jueves 20 de mayo a las 16:00 hrs, realicé un viaje desde Valparaíso hacia San Antonio a través de esta empresa. Al momento de abordar el bus, no me tomaron la temperatura y a ninguno de los pasajeros. Al pasar por el congreso el conductor del bus tomo más pasajeros y en placilla tomo otros. Por lo cual el bus iba lleno de gente incluso gente de pie. Es una falta a la pandemia"*
- *"Esta empresa vende productos de los cuales no tienen stock. Hacen ofertas por su página web y RRSS, concretas la venta y el producto no llega nunca. No cuentan con servicio de post venta, no contestan correos, no responden por las compras efectuadas. Es imposible comunicarse con la empresa"*

- *"Estoy cotizando un vehículo en esta automotora y el precio del vehículo en la web es de \$7.990.000 y presencial es distinto, pues son \$7.890 mil. Cuando pregunto presencialmente y solicito la cotización de la compra en efectivo, la automotora me dice que el monto es mayor, y que ese valor es válido sólo para un crédito. Si es efectivo, es más dinero, condición que no indican en la web ni en la publicidad".*