

Retail y tiendas especializadas son los comercios con más reclamos en la región

Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de este año 2021, el SERNAC recibió 37.541 reclamos por parte de los consumidores de la región de Valparaíso.

Entre los mercados más reclamados se encuentra el del retail y tiendas especializadas, con 15.060 quejas, lo que representa un 40,12% del total en este periodo del año. Lo sigue el mercado financiero con 5.168 quejas lo que equivale a un 13,77% y el mercado de las telecomunicaciones con 5.076 reclamos o un 13,52%.

Anuncio Patrocinado

Respecto de las causas de los reclamos en general, la causa más mencionada es retardo en la entrega de lo comprado, con el 16,21%, acumulando 6.086 quejas.

La segunda causal más reclamada se clasifica como formalidades de contrato, con 3.820 quejas (10,18%).

**WAM | PUBLICIDAD**

**AGENCIA DE PUBLICIDAD**

- █ Impresiones
- █ Manejo de redes sociales
- █ Videos y fotografías profesionales

█ **Conversemos por WhatsApp**

Herramientas ciudadanas

Durante el contexto de la emergencia sanitaria, el SERNAC ha creado diversas herramientas que van en beneficio de los consumidores y que se encuentran en el sitio web institucional [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

La Directora Regional del SERNAC, Carolina Sanhuesa, 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”.

Entre las herramientas, destaca el “Boletín empresas”, plataforma que dispone información del comportamiento de las empresas respecto a los reclamos. “El objetivo es que los consumidores sepan quién es quién en el mercado y premien con su compra o contratación a las empresas que tienen mejor comportamiento frente a los reclamos”, sostuvo la autoridad Regional.

**Boletín Empresas:** el primer buscador del comportamiento de las empresas que permitirá a los consumidores conocer cómo ha sido el historial de una determinada compañía frente a los reclamos.

**“Me Quiero Salir”:** plataforma digital que tiene como propósito facilitar a los consumidores terminar sus contratos con las empresas de telecomunicaciones y de seguros generales.

**Teleatención:** servicio para que las personas que lo requieran puedan ser atendidas por un ejecutivo de manera remota, con la misma calidad y cercanía de una atención presencial.

**Buscador de bancos:** los consumidores pueden acceder a la plataforma y buscar por institución bancaria, región y comuna, para acceder a un mapa georreferenciado con las sucursales disponibles y sus horarios de atención.

#### ACCIONES Y COMPENSACIONES

Durante el año pasado, el Servicio inició a nivel nacional 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos con empresas de distintos mercados, los que suman un total de 38 casos desde la entrada en vigencia de la nueva Ley del Consumidor que reguló dichas acciones extrajudiciales.

Estos mecanismos extrajudiciales buscan lograr compensaciones sin tener que esperar los largos plazos de un juicio. De esta forma, se han obtenido cerca de 30 mil millones en compensaciones, dinero que irá en directo beneficio de más de 1 millón 300 mil personas.

Asimismo, mediante avenimientos alcanzados en el marco de juicios colectivos, se logró la cifra histórica, de más de 11 mil millones en compensaciones, lo que benefició a 2 millones 754 mil personas.

Retail y tiendas especializadas son los comercios con más reclamos en la región

En suma, el Servicio logró en 2020 cerca de 40 mil millones en compensaciones por Procedimientos Voluntarios Colectivos y avenimientos.

Además, se presentaron demandas colectivas en contra de Falabella y Paris por el retardo en la entrega de productos en el mercado del comercio electrónico y contra la empresa VTR en el mercado de las telecomunicaciones por la mala calidad del servicio entre otras acciones.

Ante cualquier problema de consumo, los consumidores pueden recurrir al SERNAC visitando [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando al centro telefónico 800 700 100.

y tú, ¿qué opinas?