

Casi 29 mil reclamos de adultos mayores recibió el SERNAC durante el primer semestre de este año

En el marco del Mes de las Personas Mayores, el SERNAC analizó los reclamos que realiza este grupo etario con el objetivo de conocer los problemas que les aquejan en el mercado.

Desde enero a junio del 2022, el SERNAC recibió 28.918 reclamos de parte de las personas mayores, cifra que representa un 9,3% del total de los casos recibidos por el Servicio en este período.

Anuncio Patrocinado

Las personas mayores reclaman principalmente por problemas en el mercado financiero (25,8%); en las telecomunicaciones (21,5%); retail (18,4%); servicios básicos (11%); y transporte (6,9%).

Por otro lado, las personas mayores reclaman proporcionalmente un 9,5% más que el resto de la población en el mercado financiero; un 6,9% más en los servicios básicos; y un 5,8% más en telecomunicaciones.

WAM | PUBLICIDAD

AGENCIA DE PUBLICIDAD

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

 **Conversemos por WhatsApp**



Casi 29 mil reclamos de adultos mayores recibió el SERNAC durante el primer semestre de este año

Mercados más/menos reclamados por adultos mayores en relación al resto de la población



De los reclamos recibidos, el 57% fueron acogidos favorablemente por las empresas; un 38% no son resueltos; mientras que un 5% no fueron respondidos. El resto corresponde a otras causales, como, por ejemplo, no existen antecedentes para tramitarlos.

¿Por qué reclaman las personas mayores?

Un análisis cualitativo de los reclamos, da cuenta de que los adultos mayores reciben cobros por seguros que nunca contrataron. También reclaman por cobros que no reconocen, principalmente por ser víctimas de fraude. Asimismo, hay reclamos relacionados con la falta de atención preferencial en las instituciones financieras o retail, así como falta de consideración en la atención presencial de personas de edad avanzada.

También las personas mayores acusan ser objeto de hostigamiento por parte de empresas de cobranza, lo que les causaría una gran angustia.

Muchos de los reclamos que recibe el SERNAC relacionados con adultos mayores, son interpuestos por hijos o familiares en su representación.

Casi 29 mil reclamos de adultos mayores recibió el SERNAC durante el primer semestre de este año

En el mercado de las telecomunicaciones, el mayor reclamo es la mala calidad del servicio, tanto de la red fija como celular, lo que indican que les produce una mayor afectación pues es la forma de contacto con sus familias. También se quejan de cobros indebidos, al igual que en servicios básicos.

Taller/Conversatorio del SERNAC con personas mayores

El SERNAC realizará un Taller/Conversatorio sobre los derechos de los consumidores financieros en la que participará un grupo de personas mayores coordinados por la Municipalidad de Santiago.

Durante la actividad, se analizarán los derechos de las personas al contratar productos financieros como, por ejemplo, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, créditos de consumo; además de los nuevos derechos que tienen las personas en este mercado, como, por ejemplo, la Ley que limita la responsabilidad de los usuarios ante fraudes.

y tú, ¿qué opinas?