

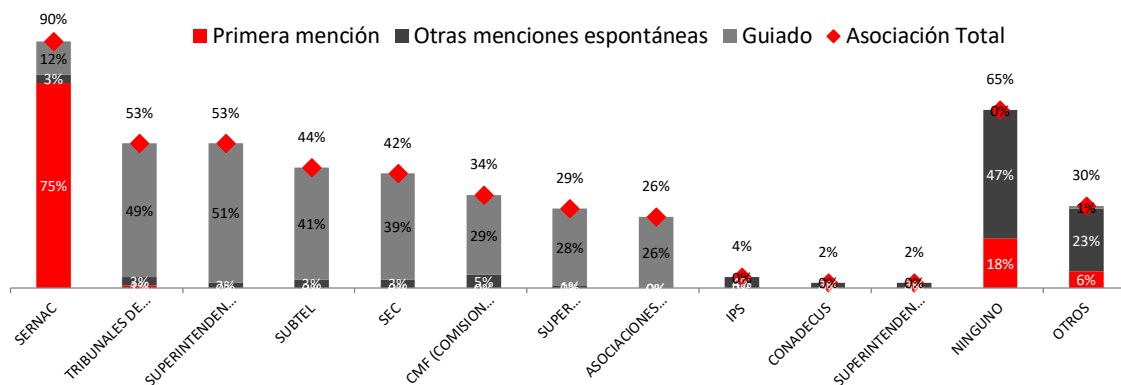
LOS CONSUMIDORES Y SUS DERECHOS

Una mayoría de consultados se muestra familiarizado con sus derechos como consumidor, siendo SERNAC el organismo clave a la hora de proteger estos derechos y hacer gestión de incumplimientos. No obstante, existen expectativas de un funcionamiento más eficiente y eficaz, así como de mayores sanciones a quienes incumplan con estas normativas.

ACCIÓN Consumidores ha revelado una encuesta que explora las percepciones ciudadanas sobre las leyes de protección al consumidor y los mecanismos disponibles para reclamar sus derechos, destacando al SERNAC como el más emblemático. Esta encuesta fue elaborada por la consultora INSITU en colaboración con nuestra Asociación, gracias al Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores del SERNAC.

El conocimiento de los derechos como consumidores es fundamental para la construcción de una institucionalidad robusta. En este sentido, la encuesta muestra que un 68% de los ciudadanos tiene algún grado de conocimiento sobre sus derechos, aunque este porcentaje disminuye ligeramente cuando se consulta respecto de qué tan protegido se siente en dichos derechos, especialmente las personas de menores ingresos.

Al consultar por los organismos encargados de proteger estos derechos, El SERNAC es mencionado espontáneamente por un 78% de los consultados, mientras que un 18% no es capaz de mencionar ningún organismo. Al presentar un listado de organismos, el SERNAC alcanza un 90% reconocimiento, seguido por tribunales de justicia y la superintendencia de salud con un 53%.



Base: 1088 casos
P8. Si pensamos en organismos encargados de proteger los derechos del consumidor, ¿cuál es el primero que se le viene a la mente?
P9. ¿Qué otros organismos de protección de los derechos del consumidor usted conoce, aunque solo sea de nombre?
P10. Del siguiente listado de organismos de proteger los derechos del consumidor, ¿cuáles de ellos usted conoce?

Aunque el SERNAC sigue siendo el principal canal de denuncia, las redes sociales y los medios de comunicación están presentes en este tipo de gestiones.

Un 87% de las personas que enfrentaron un problema de consumo durante el último año realizaron una denuncia, siendo el SERNAC el mecanismo más utilizado con un 79% de menciones, seguido por los proveedores de bienes y servicios con un 18% y las Superintendencias con un 12%.

Quienes realizaron reclamos, evaluaron la eficiencia de los diferentes canales utilizados, evaluando positivamente a SERNAC en un 75% de los casos, seguido de la SUBTEL (76%), ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES (75%), SUPERINTENDENCIA DE SALUD (73%) y TRIBUNALES DE JUSTICIA (71%). Sólo un 65% evalúa positivamente la eficiencia de la gestión de reclamos de los mismos proveedores, siendo el segundo canal más utilizado, por lo que existe una brecha importante que cubrir en este ámbito.

En relación con la facilidad de acceso a la información, destacan con más evaluaciones positivas la CMF (68%), el SERNAC (64%) y la SUBTEL (63%); mientras que a nivel de la claridad de la información respecto de los derechos destacan la SUBTEL con un 72% de evaluaciones positivas, SERNAC con un 66% y la SEC con 67%.

En lo que respecta a la comunicación durante el proceso de reclamo, se evalúa positivamente el desempeño de la CMF (69%), la SEC (64%) y la SUBTEL (63%). SERNAC es evaluado positivamente sólo por el 56% de los entrevistados.

A nivel de la conformidad con la resolución del caso, SUBTEL destaca con un 73% de evaluaciones positivas, bajando a 59% en el caso de la CMF y a un 56% en SERNAC.

En una mirada general del proceso de reclamo, las tres instituciones mejor evaluadas son SUBTEL (80%), CMF (67%) y SERNAC (61%), Los Tribunales de Justicia, pese a no destacar por buenas evaluaciones en los atributos consultados, logran también un 71% de evaluaciones positivas en esta mirada general, observándose las mayores debilidades a nivel de conformidad con la resolución del caso (49% de evaluaciones positivas) y la facilidad para acceder a información (50%). Este último, se presenta como un órgano engorroso y poco resolutivo.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios, se percibe como un ente claro comunicacionalmente, no obstante, no hay una buena evaluación sobre la resolución de los casos y la satisfacción del servicio que presta.

Entre quienes han tenido experiencia con las Asociaciones de Consumidores como ente canalizador de reclamos, se observa una valoración positiva de su eficiencia (75% de evaluaciones positivas, sin evaluaciones negativas). Así mismo, un 83% de sus usuarios está altamente satisfecho con el servicio proporcionado en relación con su reclamo, valorando positivamente la facilidad para acceder a la información y servicios. Sin embargo, al existir un número pequeño de Asociaciones a nivel nacional (27 aproximadamente) y tener un conocimiento aún muy acotado dentro de la población, se observa una oportunidad de promover su constitución, funcionamiento y financiamiento, de modo de fortalecer su rol en la promoción de los derechos de los consumidores, en tanto se perciben como instituciones efectivas para la canalización de este tipo de problemáticas.

Consultada la ciudadanía sobre como fortalecer las leyes que los protegen como consumidores, se sugiere fortalecer las leyes de protección al consumidor con más acciones educativas por parte del SERNAC y mejorar la comunicación y atención al cliente. Se esperan más altos estándares de eficiencia en la resolución de casos, así como sanciones ejemplares.

Finalmente, la cooperación con otros órganos como las Asociaciones de Consumidores y la creación de alianzas permitirían al SERNAC llegar mejor a toda la población, satisfaciendo las demandas de educación, comunicación y resolución eficiente de conflictos, fortaleciendo la percepción de cercanía y acceso.