

## SERNAC FISCALIZARÁ CÓMO ESTÁN RESPONDIENDO LOS CALL CENTER DE LAS EMPRESAS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

- **El SERNAC ha recibido numerosos reclamos de parte de los consumidores respecto a empresas que no responden los teléfonos o los dejan esperando sólo para colgarles después.**
- **El organismo insta a las empresas a tener más de un mecanismo de contacto y atender adecuadamente a los consumidores como deber básico.**
- **El Servicio fiscalizará el comportamiento de estos canales de atención considerando que se trata de un elemento básico durante la emergencia sanitaria.**

El SERNAC fiscalizará el funcionamiento de call centers y las centrales telefónicas de empresas de distintos mercados para verificar los protocolos de atención y respuesta durante la emergencia sanitaria.

Esto, luego de que el Servicio detectara, a través de los reclamos y alertas ciudadanas, que algunas empresas no están respondiendo a los teléfonos de contacto y hay casos en que los mantienen en espera por más de media hora para luego cortar.

La fiscalización incluirá análisis de reclamos, oficios para recabar información y ejercicios para medir el tiempo de espera, o nivel de respuesta efectiva.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que responder a un consumidor que consulta o reclama es un deber mínimo de las empresas que debe reforzarse especialmente en este período de emergencia donde no hay posibilidades de atención presencial.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



“Si la única forma de contactar a una empresa es por canales a distancia, deben funcionar adecuadamente y entregar la información solicitada por el consumidor de manera más expedita posible. **Entendemos que puede haber problemas en varias áreas, pero que se le responda el teléfono o al menos un correo al consumidor, es lo mínimo exigible**”.

La autoridad insta a las empresas a **tener más de un canal de comunicación** con los consumidores, incorporando, por ejemplo, el contacto vía correo electrónico en sus páginas web y que sea contestado oportuna y adecuadamente.

“Si una empresa tiene problemas en su call center por motivo de la contingencia, debe informar a sus clientes de alguna manera, retomar el contacto lo antes posible y generar canales alternativos como correo electrónico”, agrega la autoridad.

La autoridad enfatiza que “las personas necesitan comunicarse a diario con las empresas para contratar, modificar o terminar con un servicio, preguntar por una compra por internet que no ha llegado o hacer seguimiento al despacho de productos adquiridos en un supermercado, **por lo que el no encontrar respuesta es frustrante.**”

“El comercio a distancia es una realidad en nuestro país, lo que se ha incrementado con la pandemia, pero la calidad del servicio debe ser para la preventa, la venta y muy especialmente para la post venta, que implica la obligatoriedad de contar con canales de acceso expeditos y gratuitos para que los consumidores que quieran hacer las consultas o interponer sus reclamos en caso de algún problema lo puedan hacer”, recalcó.

Una vez analizada la información, y en caso de detectar incumplimientos a la Ley del Consumidor, el SERNAC tomará las acciones que correspondan.