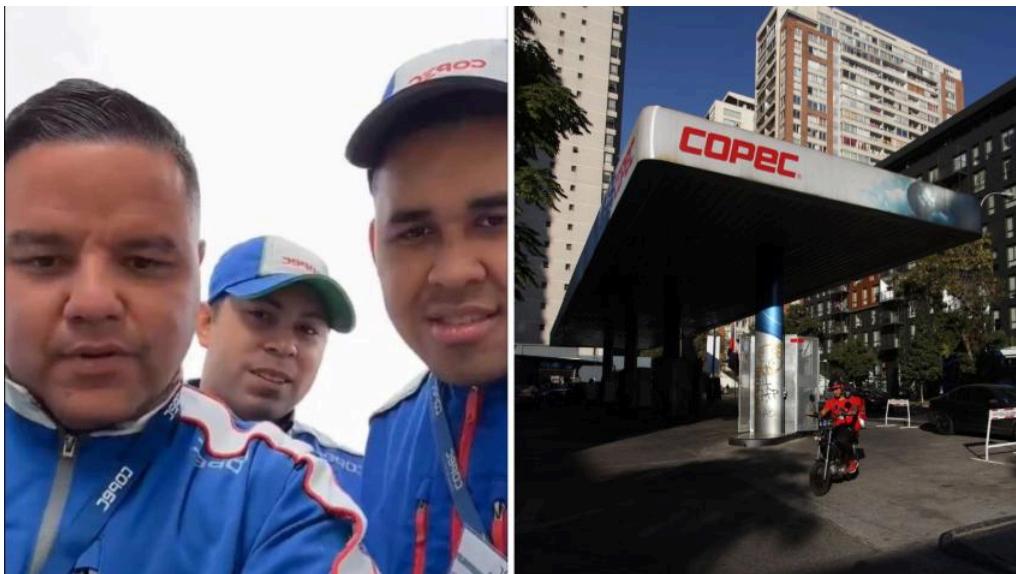


Video viral sobre Pinochet pone en aprietos a COPEC: SERNAC exige aclaraciones por polémico live en redes

El Ciudadano · 6 de noviembre de 2024

En el polémico video viral, un grupo de trabajadores de Copec, utilizando vestimentas propias de la empresa, hablan sobre la seguridad en Chile y señalan: "Por eso Pinochet mataba tanta gente, porque eran un país seguro".



El Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) exige aclaraciones a Copec, tras el polémico video viral en el que un grupo de trabajadores de la empresa recordaron al dictador Augusto Pinochet.

En el registro, que corresponde a un live de TikTok, se puede apreciar el momento en que los sujetos, presuntamente extranjeros, que visten ropa con la marca Copec, hablan sobre la seguridad en Chile y señalan: "Por eso Pinochet mataba tanta gente, porque eran un país seguro", comentario que desató una ola de críticas e indignación en las redes sociales.

En respuesta a esta polémica, SERNAC ofició a Copec para que aclare si se autorizó el video como parte de una campaña corporativa o si se trata «de un eventual mal uso por parte de personas que realizaron uno con vestimenta corporativa sin autorización».

@copec_cl Estos son sus trabajadores?? #copec pic.twitter.com/QfACWaDl3O

– Liftmiáp (@aktat3rba) November 3, 2024

El organismo enfatizó que, aunque el derecho a la libertad de expresión está protegido, es importante reconocer que «cuando existe una asociación directa a una marca, como por ejemplo cuando se realiza a través de ‘representantes’ o ‘influencers’, es la empresa a la que se representa, sus valores y principios, y no a una persona de manera individual».

El SERNAC también pidió a Copec que entregue sus políticas de difusión y protocolos para asegurar que sus comunicaciones en redes sociales, incluso a través de influencers o embajadores de marca, reflejen los valores de la empresa. En esa línea, la institución reguladora recordó la responsabilidad de las marcas en cuanto a la difusión de sus productos y/o servicios a través de influencers o embajadores de marca.

En el oficio, exigió a la empresa que aclare cuáles son sus protocolos para que las y los clientes, y en general la audiencia que los sigue en redes sociales, puedan distinguir cuando se trate de una difusión propia de la compañía, incluso a través de influencers.

Asimismo, le solicitó a Copec que informe sobre las medidas que planea adoptar para mitigar el impacto negativo generado por el video en aquellos que creyeron que se trató de información que representa a la compañía.

Copec cuenta con un plazo de 10 días hábiles para responder al oficio del [SERNAC](#) y entregar la documentación requerida, además de aclarar sus políticas para asegurar el respeto, no discriminación y buen trato hacia los consumidores, tanto en su difusión así como en su atención a público.

De ser necesario, la empresa deberá tomar acciones correctivas para garantizar que su comunicación pública respete los principios de la marca y evitar futuras controversias en su representación.



Respuesta de Copec

Tras la viralización del polémica registro, desde Copec emitieron una declaración pública en la que aseguraron que están investigando la situación.

“Rechazamos tajantemente cualquier comentario ofensivo o denostativo, porque atentan contra los valores de la compañía y nuestro compromiso de excelencia en el servicio”, indicaron

“Los comentarios emitidos por un grupo de atendedores fueron hechos a título personal. El caso está siendo revisado para dar fiel cumplimiento a las políticas de la compañía”, recalcaron.

pic.twitter.com/O8nTqFHjIR

— COPEC (@copec_cl) November 4, 2024

Fuente: [El Ciudadano](#)