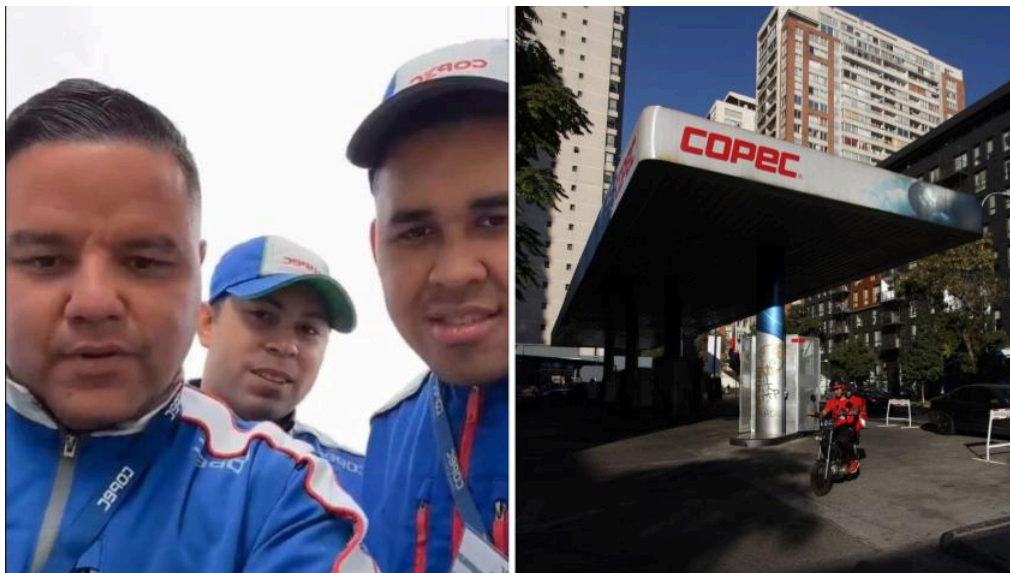


## Video viral sobre Pinochet pone en aprietos a COPEC: SERNAC exige aclaraciones por polémico live en redes

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](https://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](https://pic.twitter.com/O8nTqFHjIR)

— COPEC (@copec\_cl) November 4, 2024

---

Fuente: El Ciudadano