

Adidas, Falabella y Cencosud encabezan reclamos navideños: Retrasos y fallas disparan quejas en 2024

El Ciudadano · 30 de diciembre de 2024

Sernac reveló un aumento del 36% en los reclamos por compras navideñas entre el 1 de noviembre y el 26 de diciembre de 2024.



Durante la temporada navideña del año 2024, el Servicio Nacional del Consumidor ([Sernac](#)) informó un incremento del 36% en los reclamos por compras realizadas entre el 1 de noviembre y el 26 de diciembre.

En dicho periodo, se registraron 1.731 quejas, destacando el retraso en la entrega (78%), seguido por problemas con reembolsos, cancelaciones unilaterales y complicaciones para utilizar el ticket de cambio.

Las marcas que encabezaron la lista de reclamos fueron Adidas Chile Ventas Internet con 164 quejas, seguido de Falabella.com con 161 y Cencosud Retail Tiendas Paris con 103.

En la lista también figuraron: Tiendas Ripley (ventas Internet, extra garantía o garantía extendida), con 91 reclamos); Tiendas Falabella (91 reclamos); Hiper Lider (Lider.cl: 44 reclamos); Sodimac (35 reclamos); Levis-Dockers (33 reclamos); Mercado Libre- Portalinmobiliario.com y Mercado Pago (30 reclamos); y Farmacias Cruz Verde y Cesfar (27 reclamos).

«Evidentemente el problema del retraso en la entrega, tal como ha recalcado previamente el Sernac, es un problema crítico en navidad, esto, puesto que los consumidores esperan tener sus regalos antes del 24 de diciembre para hacer entrega de ellos, o en algunos casos, enviarlos previamente a otro lugar más lejano», señaló el organismo.

Asimismo, indicó que las empresas que han tenido problemas de tardanza con las entregas, «suelen compensar a los consumidores con descuentos en compras, pero de todas formas, muchas veces no les es suficiente a los consumidores para pasar el mal rato, por lo que plasman un reclamo en Sernac.cl, esperando que la empresa rectifique su conducta».

Productos con más reclamos

En cuanto a los [productos](#) que generaron más quejas destacaron: calzado con 213 reclamos, juguetería con 184 y computación con 112. Seguidos de celulares y accesorios (42), joyería (40), y vestuario (32).

El Sernac también incluyó a perfumes (25), mueblería (23), comida navideña (22) y bicicletas (22) como parte de las categorías que registraron mayor cantidad de quejas por parte de los usuarios y consumidores durante la temporada.

¿Dónde se puede reclamar?

Las y los ciudadanos que se vean afectados por algún tipo de incumplimiento por parte de una empresa, pueden hacer sus reclamos ante el [Sernac](#).

- Ingresando Portal del Consumidor, a través de tu Clave SERNAC o ClaveÚnica.
- Llamando gratis al , de lunes a viernes 09:00 a 19:00 hrs.
- Acudiendo a cualquiera de las oficinas de atención de público a lo largo del país.

Fuente: [El Ciudadano](#)