

Ministerio de economía y Sernac lanzaron alerta ciudadana para que los consumidores entreguen información sobre el funcionamiento de los cajeros automáticos

Ante la eventual demanda de cajeros automáticos durante este fin de semana largo, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Luis Felipe Céspedes, y el Director Nacional (PT) del SERNAC, Ernesto Muñoz, lanzaron una alerta ciudadana, en el sitio web del Servicio, para que los consumidores entreguen información frente a eventuales fallas en los dispensadores y de este modo, dimensionar el impacto que tendría entre los usuarios.

El Ministro de Economía señaló que “es un instrumental con el que van a poder contar los consumidores para poder informar al SERNAC respecto de la operatoria de los cajeros automáticos. Esto nos permitirá tener información necesaria para el proceso de mediación colectiva que está llevando a cabo el SERNAC con los bancos”.

Precisó que frente a la disminución en el número de cajeros en funcionamiento, lo que corresponde es que aquellos dispensadores existentes estén plenamente operativos. “Aquí no se trata de traspasarle la responsabilidad a los consumidores, sino que ellos reciban el servicio de calidad que merecen y por el que están pagando”.

El Director Nacional (PT) del SERNAC explicó que “esta iniciativa es para que los consumidores, en forma fácil y rápida, nos puedan entregar información sobre el funcionamiento de los cajeros durante este fin de semana largo, en el cual muchos van a viajar o bien, van a realizar sus compras navideñas y necesitarán dinero en efectivo”.

Agregó que “en esta alerta ciudadana, el consumidor podrá adjuntar fotografías, desde el computador o celular, para contarnos qué ocurre con algún cajero en específico y nos pueda otorgar datos como dónde está ubicado y a qué banco pertenece”.

Muñoz recordó que las empresas deben ser profesionales y entregar un servicio de calidad y cumplir con lo prometido en los contratos.

Las autoridades hicieron un llamado a participar y a colaborar con esta alerta ciudadana, la cual está disponible en www.sernac.cl. Los consumidores afectados por fallas de servicio de los cajeros pueden ingresar a la página desde PC o Smartphone, para informar al respecto e incluso adjuntar fotos del dispensador.

MEDIACIÓN COLECTIVA

Tras las respuestas de los bancos a los oficios enviados por SERNAC, en el marco de la mediación colectiva, por el irregular funcionamiento de los cajeros automáticos, Muñoz indicó que

“durante la próxima semana, iniciaremos una ronda de reuniones con los representantes de los 12 bancos que cuentan con cajeros automáticos, con el fin de que entreguen un plazo claro para que las empresas reparen las fallas en el servicio. Queremos que las soluciones no impliquen un traspaso de costo a los consumidores”.

Por: Maria Gonzales O.