



Consejos

Sernac advierte sobre llamados de falsos funcionarios

El Servicio hace un llamado a los consumidores para que no entreguen datos personales de los que se pueda hacer mal uso y a denunciar si reciben este tipo de llamados.

El SERNAC informó que en varias regiones del país se han reportado denuncias de consumidores que dicen haber recibido llamados de supuestos funcionarios del Servicio que solicitan datos personales con distintos argumentos que han ido cambiando según la contingencia.

Recientemente se han reportado casos en la II Región donde una persona que se identifica como funcionario del SERNAC, solicita las claves de las tarjetas de crédito de los consumidores con el argumento de eliminar ciertos cargos de las tarjetas de crédito.

Paula vive en Antofagasta y recibió el llamado de un "ejecutivo general del SERNAC" que se identificó como Benjamín Káiser indicándole que se ganó un beneficio que le permitiría eliminar los cargos por administración de su tarjeta Falabella y lo único que tenía que hacer era entregar las claves de la tarjeta. "Me pareció raro por decir lo menos y le seguí el juego. Le pregunté para qué necesitaba mi clave y el tipo no supo qué decir y me cortó el teléfono", dice.

En Santiago, la señora Rosalba recibió el llamado de un falso funcionario que se identificó con nombre, apellido (Claudio Esteban Fuenzalida), Rut y hasta con el número del módulo en el que supuestamente trabajaba en el SERNAC y le comentó que estaba fiscalizando los cobros indebidos asegurando que le llegaría una carta haciendo devolución de lo cobrado en exceso.

La historia le pareció convincente pues justamente estaba tramitando un reclamo por cobros indebidos con su empresa de electricidad. Cuando se dio cuenta del engaño y comprobó en el mismo SERNAC que dicho funcionario no existía, ya era tarde pues había entregado sus datos personales. Dice que al menos hasta ahora no han usado sus datos para cometer fraudes y el SERNAC tras la denuncia, remitió los antecedentes a la Fiscalía para que investigue. No obstante, señala estar todavía sorprendida por la forma en que intentaron estafarla asegurando incluso que la llamaron en otras dos oportunidades preguntando por su nombre y utilizando voces distintas.

Otros argumentos que han usado los delincuentes para engañar a los consumidores han ido desde supuestas encuestas o estudios del Servicio, hasta la devolución de lo cobrado por las farmacias en el marco de la investigación de colusión de ese mercado.

SERNAC advierte a los consumidores que:

La institución **no solicita datos personales** como documentos financieros, claves de cuentas o número de tarjetas.

Por lo tanto, **nunca entregue antecedentes de los que se pueda hacer mal uso**, ya sea en este tipo de llamados, u otros que reciban a nombre de otras instituciones o empresas.

El SERNAC recuerda además que **no cobra** por ninguno de sus servicios a los consumidores. Para evitar fraudes de este u otro tipo, siempre tome en cuenta que una empresa de la que usted sea cliente, tendrá sus datos y no necesitará solicitarlos.

La marca SERNAC es patrimonio de todos, por lo que **no es aceptable** que se esté haciendo mal uso de ella a través de llamados que buscan perjudicar a los consumidores.

Los casos de los que se tengan conocimiento se derivarán a la Fiscalía tal como se ha hecho ya con otras denuncias que se han recibido a lo largo del país.

Si recibe un llamado de este tipo, comuníquese con SERNAC llamando al 600 594 6000 o ingrese a www.sernac.cl

Atte.

María Inés Pérez Olivares

SernacFacilita-Municipio Recoleta

Fono-Fax: 720 72 75

E-mail: sernac@recoleta.cl

miperez@recoleta.cl