



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC Y SEREMI DE TRANSPORTES METROPOLITANA LANZAN PLAN PILOTO PARA MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE ALERTAS DE SEGURIDAD VEHICULAR

- Esta iniciativa busca aumentar la conciencia y la acción respecto a las alertas de seguridad de vehículos, mejorando la cobertura y reparación de productos afectados y con ello la seguridad de las personas en el tránsito.
- Durante el año 2024, el Servicio emitió 112 Recalls asociados a vehículos.
- Todas las Alertas de Seguridad se encuentran publicadas en el sitio SERNAC.cl y en seguridaddeproductos.cl

Tras un trabajo en conjunto entre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Ministerio de Transportes y la Seremi de Transportes Metropolitana se realizó el lanzamiento del **“Plan Piloto de Difusión de Alertas de Seguridad en Plantas de Revisión Técnica”** en la comuna de Ñuñoa.

Esta iniciativa, que tendrá una duración inicial de seis meses, tiene por objetivo aumentar la conciencia y la acción respecto a las alertas de seguridad de vehículos, mejorando la cobertura y reparación de productos afectados para reducir accidentes y lesiones.

Para conseguir esto, se distribuirá material informativo en las 43 Plantas de Revisión Técnica (PRT) de la Región Metropolitana, tanto para los funcionarios como también para las y los consumidores que visiten sus dependencias.

¿QUÉ SON LAS ALERTAS DE SEGURIDAD O RECALLS?

Son informaciones sobre un riesgo potencial asociado a un producto, como un defecto de diseño o fabricación, que podría causar lesiones o daños a las personas consumidoras.

Las empresas están obligadas a informar a las autoridades sobre estos riesgos, las unidades afectadas y cómo repararlas o reemplazarlas. Son gratuitas e independientes de otros tipos de garantías o requisitos, por lo que es fundamental revisar la información formal emitida por las autoridades en sus sitios.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, destacó la importancia de este plan piloto señalando que “sabemos que el derecho a la información y también a la seguridad de todos los consumidores, particularmente aquellos que adquieren vehículos motorizados, es clave”.

Y añadió que “el llamado es a informarse por parte de aquellas personas que vienen a las Plantas de Revisión Técnica de la Región Metropolitana. Queremos extender luego este plan piloto al resto del país. Vamos a ver, evidentemente, cómo funciona para aumentar la cobertura, al mismo tiempo sensibilizar a todos los propietarios de vehículos y, por supuesto, que acojan el llamado de los fabricantes para que se corrija el defecto, se repare y no



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

hayan riesgos en la conducción, porque esos riesgos pueden traer como consecuencia accidentes”

Lo anterior, surge ya que el sector automotriz es una de las áreas que presentan la mayor cantidad de Alertas de Seguridad, de las 128 que se registraron durante el 2024, **112 están relacionadas con este rubro**. En los últimos 10 años, existen más de 1000 alertas asociadas.

En este sentido, el Seremi metropolitano de Transportes, Rodrigo Valladares, indicó que “hemos establecido esta alianza estratégica con el propósito de entregar información oportuna y eficaz sobre alertas de seguridad. Optamos por implementar esta iniciativa en las Plantas de Revisión Técnica, ya que en los 43 recintos de la Región Metropolitana se atienden anualmente cerca de 1 millón 600 mil vehículos. Además, el 87,5% de las alertas emitidas corresponden al ámbito automotriz. Por ello, consideramos fundamental informar a tiempo sobre eventuales defectos, con el objetivo de mejorar la seguridad y contribuir a la reducción de siniestros viales”.

Por su parte, Daniel Nunes, Gerente de Operaciones de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), explicó que “para nosotros es de suma importancia poder contar con toda esta información, principalmente porque el sector automotriz cuenta con una cantidad de recalls y llamados de seguridad muy relevantes y es un costo enorme poder conseguir y contactar a las personas, sobre todo a los vehículos más antiguos. Entonces, por eso es importante que las personas sepan lo que significa un llamado de seguridad, para que puedan acudir a las marcas y realizar estas modificaciones, actualizaciones o lo que sea necesario para mantener el vehículo en línea”.

En tanto, para Carlos Román, Gerente General de la Asociación Chilena de Empresas de Servicios de Revisión Técnica Vehicular, explicó que “La AES/PRT, tiene como eje principal contribuir a mejorar las condiciones de mantención de nuestro parque vehicular, por tanto, estaremos siempre disponibles para apoyar y difundir iniciativas de la autoridad que tengan por propósito mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos y de quienes transitan por nuestras ciudades”

Por último, Claudio Isgut, Gerente de Asuntos Corporativos de Toyota Chile, acompañando al gremio en representación de las marcas, señaló que “lo más importante es que la gente se informe y que pueda saber si su auto está afectado o no por una alerta. Este es un servicio absolutamente gratuito, independiente del año de fabricación, hay autos de 10, 15 o 20 años que tienen que recurrir y que no lo han hecho y eso es precisamente a los clientes que más nos ha costado llegar, porque ya han vendido o traspasado su auto a terceros o cuartos dueños y ahí es donde nosotros perdemos la trazabilidad”

El plan piloto incluye la difusión de una serie de material informativo que quedará a disposición en las PRTs, tanto para los funcionarios como también para las y los consumidores que visiten sus dependencias, tales como afiches y videos informativos en las salas de espera, además de una minuta consultiva para el personal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las PRT forman parte de este proyecto, habilitando sus espacios para la difusión de información de seguridad. Sin embargo, es importante aclarar que el proceso de revisión técnica es independiente y distinto a los recalls, por lo que las personas deben siempre revisar la información autorizada.

¿CÓMO PUEDO SABER SI TENGO UN VEHÍCULO AFECTADO POR ALERTAS DE SEGURIDAD?

Los consumidores pueden verificar si su producto o vehículo está afectado por una alerta de seguridad en:

- Sitio web www.sernac.cl, sección "Seguridad de Productos" y luego "Alertas de Seguridad".
- Sitio web www.seguridaddeproductos.cl.
- Sitios web de las marcas de vehículos.

Para confirmar, se debe verificar la marca, modelo y el período de comercialización.

La confirmación definitiva se realiza comparando el número de chasis o VIN del vehículo con el listado de la alerta.

Las y los consumidores que identifiquen la afectación en su vehículo, deben seguir las instrucciones difundidas y contactar a la marca a través de sus canales de atención dispuestos para coordinar la solución.