

REVISA, RECUERDA Y APLICA TUS ALERTAS DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS

SERNAC, a partir de las facultades que le otorga la ley y del **deber de los proveedores de notificar y tomar las medidas** correspondientes **ante la detección de riesgos** derivados de productos, **es la autoridad encargada de gestionar y velar por la debida aplicación de los procesos de “recall” de los productos que ya han sido puesto en manos de los consumidores**. Lo anterior, en coordinación con las autoridades sectoriales correspondientes.

Por ello, el **SERNAC publica permanentemente alertas de seguridad** para diversos tipos de productos, y hace un **llamado a los consumidores y consumidoras**, en conjunto con las empresas, **a acercarse a revisar** si sus productos se encuentran afectados y, **acogerse a las medidas de resolución y disminución de los riesgos** a fin de **evitar posibles incidentes y daños** a la salud y seguridad de las personas, su entorno y sus bienes.

¿Qué es una campaña de recall?

“Recall” es una palabra de origen inglés, y es el término genérico para las campañas mediante las cuales se aplican las medidas para reducir un riesgo identificado en un producto de consumo que ya está en el mercado disponible para los consumidores, y en la que se alerta a los consumidores de las medidas que deben adoptar. A este comunicado público le llamamos **“alerta de seguridad de productos”**. ([Ver Más](#))



Evolución de las alertas de seguridad en Chile

SERNAC, desde el año 2010, a partir de su ingreso a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y del establecimiento de su área de Calidad y Seguridad de Productos, se ha encargado de **promover, difundir y hacer seguimiento a las notificaciones de alertas de seguridad** de productos, lo cual ha tenido una gran evolución, pasando desde **14 notificaciones en el año 2010 a 75 el año 2017**, y ya **70 alertas publicadas en lo que va del año 2018¹**, tal como se muestra en la siguiente tabla:

| Notificaciones de alerta por años | Total por año |
|-----------------------------------|---------------|
| 2010 | 14 |
| 2011 | 17 |
| 2012 | 14 |
| 2013 | 30 |
| 2014 | 46 |
| 2015 | 66 |
| 2016 | 73 |
| 2017 | 75 |
| 2018 | 72 |
| Total | 407 |

El que **existan alertas de seguridad** de productos, **no necesariamente es un indicativo de** que las **marcas/modelos** notificadas son **más o menos riesgosas** que otras, sobre todo en aquellas que surgen de manera preventiva y no con ocasión de accidentes ya ocurridos, puesto que en estos casos **son más bien reflejo del cumplimiento oportuno de las medidas de notificación pertinentes y obligatorias para evitar que ocurran incidentes** que afecten nuestra seguridad.

Cabe señalar que, **gran parte de las alertas publicadas corresponden al mercado automotriz** (vehículos, promedio de **72% del total** de alertas publicadas, un total de 320 a la fecha), lo cual **se debe principalmente al trabajo de coordinación** sostenido por parte del SERNAC con dicha industria durante estos años, a las **políticas de notificación** de los grandes corporativos a nivel internacional, y al **conocimiento** más acabado de los procedimientos de notificación y del **cumplimiento de las normativas** asociadas.

¹ Alertas de seguridad publicadas por SERNAC hasta el 15 de agosto de 2018.

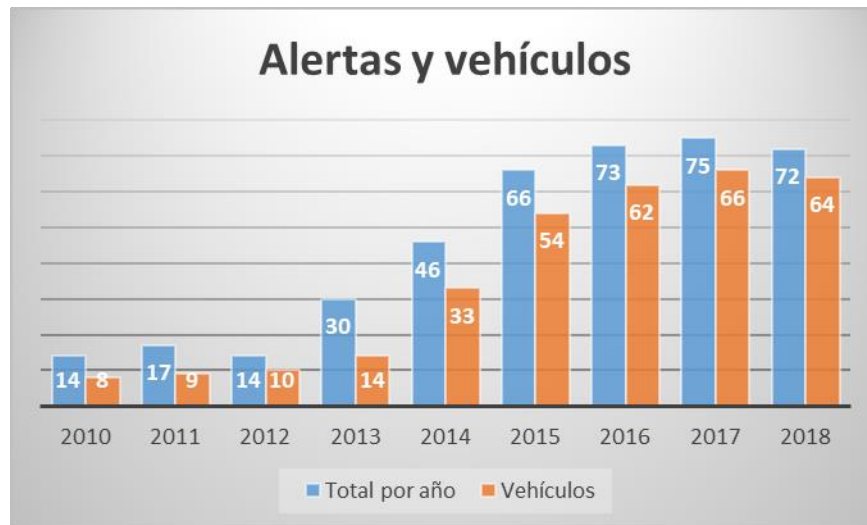


Gráfico 1

Número de alertas de vehículos sobre el total de alertas recibidas por SERNAC, años 2010-2018

No obstante lo anterior, **es importante** tener presente que **este deber de notificar riesgos y tomar las medidas** pertinentes **es aplicable para TODOS los proveedores/empresas** que diseñen, fabriquen, importen/exporten o comercialicen productos en nuestro país, **independiente de la industria o rubro** a la que pertenezcan, razón por la cual poco a poco se comienzan a conocer alertas de otras categorías de productos tales como electrodomésticos, herramientas, juguetes y otros.

SEGURIDAD EN VEHÍCULOS: AIRBAGS TAKATA

Takata, empresa japonesa, es una de las mayores **fabricantes de airbags** (bolsas de aire) a nivel mundial, proveyendo de estas importantísimas piezas para la seguridad de los vehículos, a **más de 100 millones de vehículos en el mundo**, abarcando **diferentes marcas y modelos** en decenas de países, incluyendo el nuestro, y que desde hace algunos años anunció un importante retiro de mercado por graves fallas en estos productos.

Este **retiro de mercado es uno de los mayores a nivel mundial** y se debe a un **defecto en las bolsas de aire o airbags** de marca TAKATA, el que, según investigaciones, se habría **originado durante la producción de los airbags, los que habrían absorbido humedad**.

El **riesgo potencial** de este defecto, que aumenta en zonas con climas húmedos, **es que el despliegue de estos airbags no sería el adecuado**, pudiendo provocar que los **dispositivos exploten repentinamente, generando** incluso, la eyección de **fragmentos metálicos** a alta velocidad, **provocando posibles lesiones y laceraciones a los ocupantes**.



A nivel mundial, **se han registrado varios casos de lesiones y muertes producto de este defecto.**



Muchas de las alertas informadas por el SERNAC, relativas a airbags corresponden a información que las empresas han notificado por vehículos que contenían **productos de esta marca**, y por ello, considerando el **alto riesgo** que ello significa para los ocupantes del vehículo, se han **hecho reiterados llamados a los consumidores a revisar si sus vehículos se encuentran afectados, y a acudir a ejecutar las campañas de** revisión y reparación indicadas.

Debido a la gravedad de los posibles daños, y a que hay muchas marcas y modelos involucrados en nuestro país tales como Nissan, Honda, Toyota, Lexus, Chevrolet, Ford, Subaru, Dodge, Mitsubishi y varias más, **las propias empresas han planteado especial preocupación por el avance de estas campañas y, en conjunto con SERNAC, reiteran el llamado a los consumidores a verificar la situación de sus vehículos.**

Revisa tus alertas en el sitio web de la empresa o en: <http://www.seguridaddeproductos.cl/alertas/> o <https://www.sernac.cl/category/seguridad-de-productos/alertas-de-seguridad-de-productos/> e ingresa en el buscador libre tu marca y modelo de vehículo o producto, confirma que tu VIN o código de producto esté entre los afectados y revisa las medidas que debes ejecutar. Si tienes más dudas, revisa los puntos de contacto e información que aparecerán en cada publicación.

Más información: [¿Qué es el VIN?](#)

Información relevante para su seguridad y la de sus productos

¿Por qué es importante acudir a las campañas ante un recall?

El riesgo es una situación "potencial", es decir "algo que puede llegar a ocurrir" bajo ciertas condiciones; por lo que, de no aplicar las medidas necesarias, y en el evento de generarse dicha condición, las **consecuencias para la salud y la seguridad propia y de quienes le rodean** se pueden ver afectadas con daños y lesiones que van desde, por ejemplo, una contusión leve o un corte menor, hasta un incendio, o la muerte.

El deber de las empresas

Las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que sus productos no pongan en riesgo la seguridad de los consumidores. Proveedores/empresas: [Ver más](#).

El deber como consumidor/a

Como consumidor/a responsable, es un deber ejecutar las medidas que sean necesarias para nuestro cuidado y seguridad, una vez que hemos tomado conocimiento, independiente de la responsabilidad que pueda adjudicarse al proveedor por otras vías.

¿Qué ocurre si su vehículo es de segundo/tercer propietario o el producto es un regalo?

La alerta aplica directamente al producto involucrado y no al propietario, por tanto, independiente del tiempo que haya pasado o de si usted es segundo/tercer propietario, o si fue un regalo, el derecho a acceder a las medidas de reducción del riesgo informado en la campaña, permanece vigente. [Ver Más](#)



Derecho al consumo seguro de productos y servicios

¡Como consumidor no olvides!

- ✓ Que **la seguridad en el consumo es un derecho irrenunciable** en relación a los productos y servicios que adquieres.
- ✓ **Comprar en el comercio establecido**, pues sólo así podrás exigir tus derechos, como el de la garantía legal, la seguridad en el consumo o a exigir indemnización en el caso de perjuicios.
- ✓ Que las empresas tienen el deber de tomar las medidas para no poner en riesgo a los consumidores y sus bienes.

Visite la página de seguridad de productos para ver estas alertas y otros consejos relacionados:

www.seguridaddeproductos.cl

