

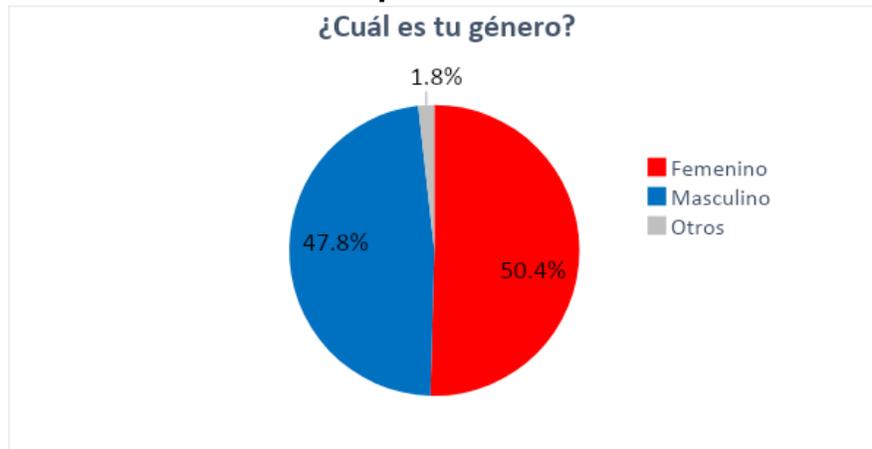
El SERNAC lanzó una consulta ciudadana que busca conocer la opinión de las y los consumidores respecto de cuán protegidos se sienten actualmente en materia de consumo y cómo perciben el rol y las facultades con las que cuenta actualmente el Servicio. Esto en el contexto de que próximamente se presentará en el Congreso Nacional el proyecto de ley de fortalecimiento y modernización del Servicio.

La encuesta estuvo disponible entre el 10 y 23 de julio de 2023 y se obtuvieron 4.040 respuestas a nivel nacional.

### 1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Los resultados del análisis de datos, muestran que un 50,4% de las respuestas fueron de personas que se identificaron con el género "femenino", el 47,8% "masculino" y 1,8% corresponde a otras categorías ("no binario" y "prefiero no responder" entre otros).

**Gráfico n°1: Distribución porcentual de la variable "Género"**

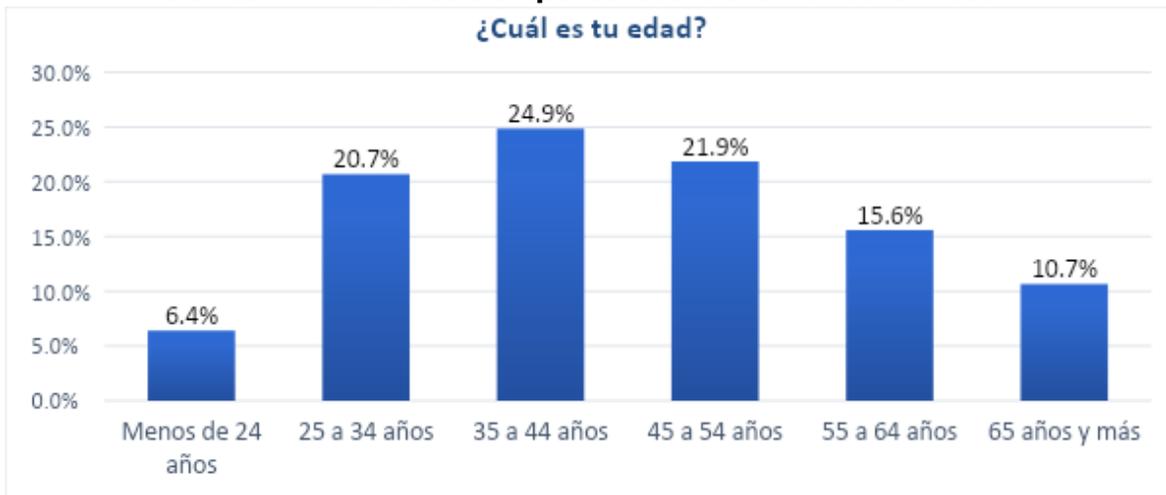


Respecto de la edad, la mayoría de las respuestas corresponden a personas que se encuentran en el tramo "35 a 44 años" con 24,9%, seguido de aquellos de entre "45 y 54 años" con 21,9%.



**Reporte de resultados**

**Gráfico n°2: Distribución porcentual de la variable "Edad"**



El siguiente gráfico muestra los ingresos mensuales de las personas que respondieron la consulta. Se observa que más de la mitad declara tener ingresos entre \$0 y \$1.000.000 (57%), siendo el más frecuente entre "\$600.001 y \$1.000.000" con 19,8%.

**Gráfico n°3: Distribución porcentual de la variable "Ingresos"**



## Reporte de resultados

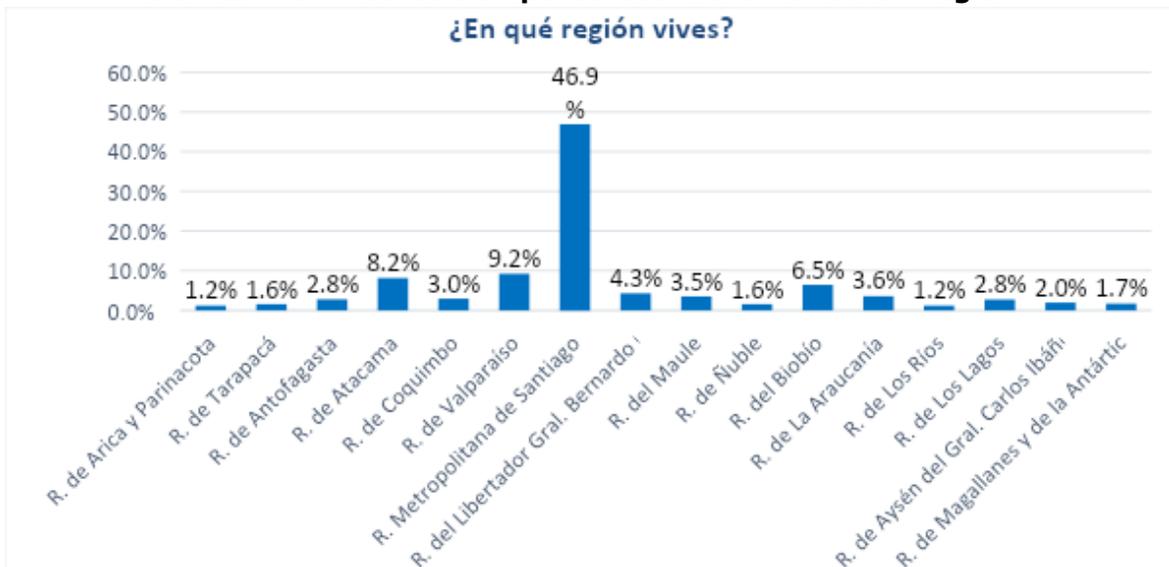
En cuanto al nivel de estudios, se indica que la educación "Universitaria" es la más frecuente concentrando el 44,7% de las respuestas. Un 15% señaló tener algún tipo de "postgrado".

**Gráfico n°4: Distribución porcentual de la variable "Nivel de estudios"**



Finalmente, es importante destacar que se obtuvieron respuestas de todas las regiones, siendo la mayoría de la Región Metropolitana con 46,9%, seguida de las regiones de Valparaíso y Atacama con 9,2% y 8,2% respectivamente.

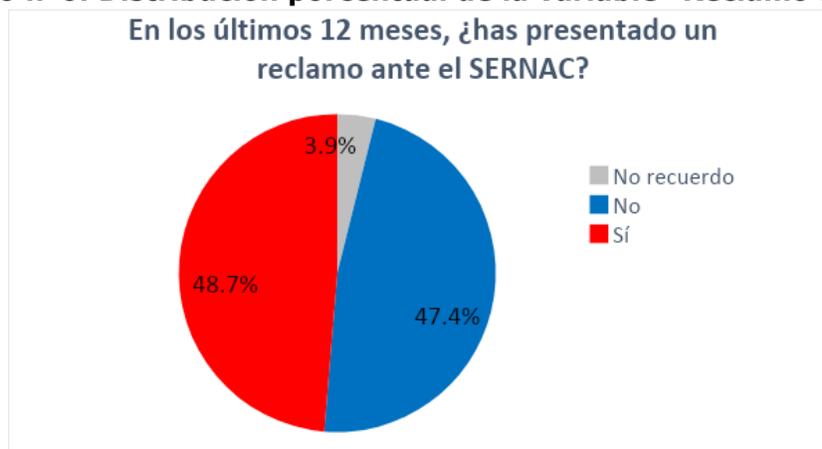
**Gráfico n°5: Distribución porcentual de la variable "Región"**



## 2. PRESENTACIÓN Y RESPUESTA DE UN RECLAMO ANTE EL SERNAC

Frente a la pregunta “En los últimos 12 meses ¿has presentando un reclamo antes el Sernac” ?, un 48,7% indicó que “Sí” y un 47,4% que “No”.

**Gráfico n°6: Distribución porcentual de la variable “Reclamo Sernac”**



Al consultar por cómo calificaría la respuesta recibida por la empresa, un 46,0% señaló que fue “Desfavorable”, un 29,5% “Favorable” y un 21,7% que no ha recibido respuesta por parte de esta.

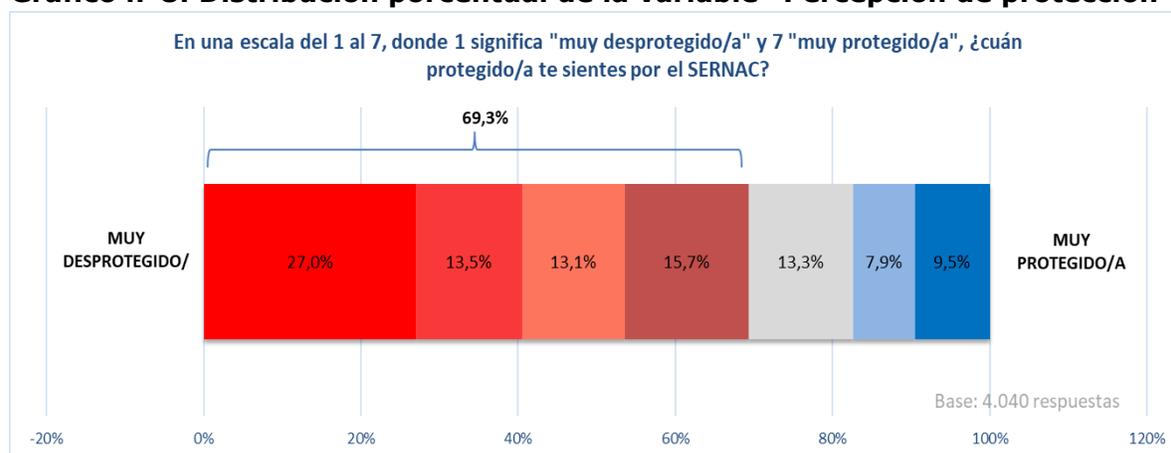
**Gráfico n°7: Distribución porcentual de la variable “Calificación respuesta”**



### 3. SENSANCIÓN DE PROTECCIÓN POR PARTE DEL SERNAC

En cuanto a la sensación de protección por parte del Sernac, las personas que respondieron la consulta señalan en un 69,3% que se sienten desprotegidos (notas 1 al 4) versus los que se sienten protegidos con 17,4% (notas 6 y 7).

**Gráfico n°8: Distribución porcentual de la variable "Percepción de protección"**

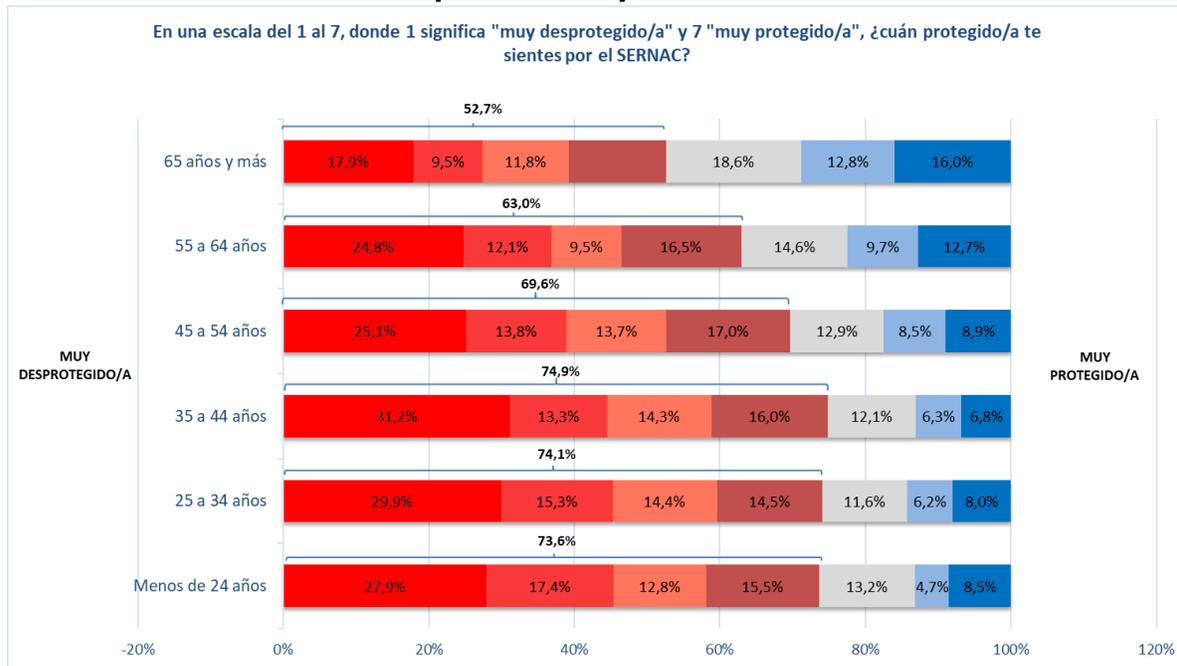


Si los resultados se analizan por la variable edad, se observa que las personas más jóvenes se sienten más desprotegidas que las personas mayores. Los menores de 44 años sienten una desprotección que supera el promedio alcanzando una sensación de desprotección que supera el 70%.



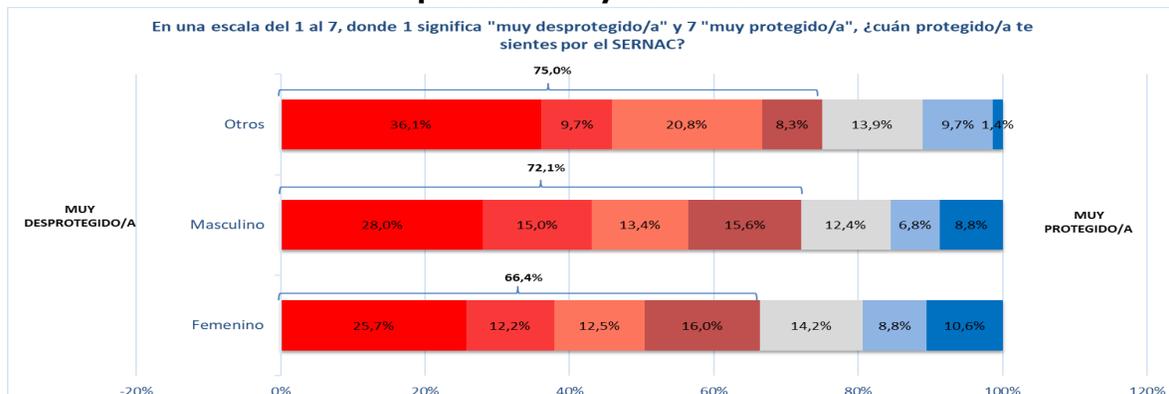
**Reporte de resultados**

**Gráfico n°9: Distribución porcentual de las variables "Percepción de protección" y "Edad"**



Si la variable "Sensación de protección" se analiza por el género de las personas que respondieron la consulta, se observa que aquellos identificados como "Masculino" (72,1%) se sienten más desprotegidos que los identificados como "Femenino" (66,4%)

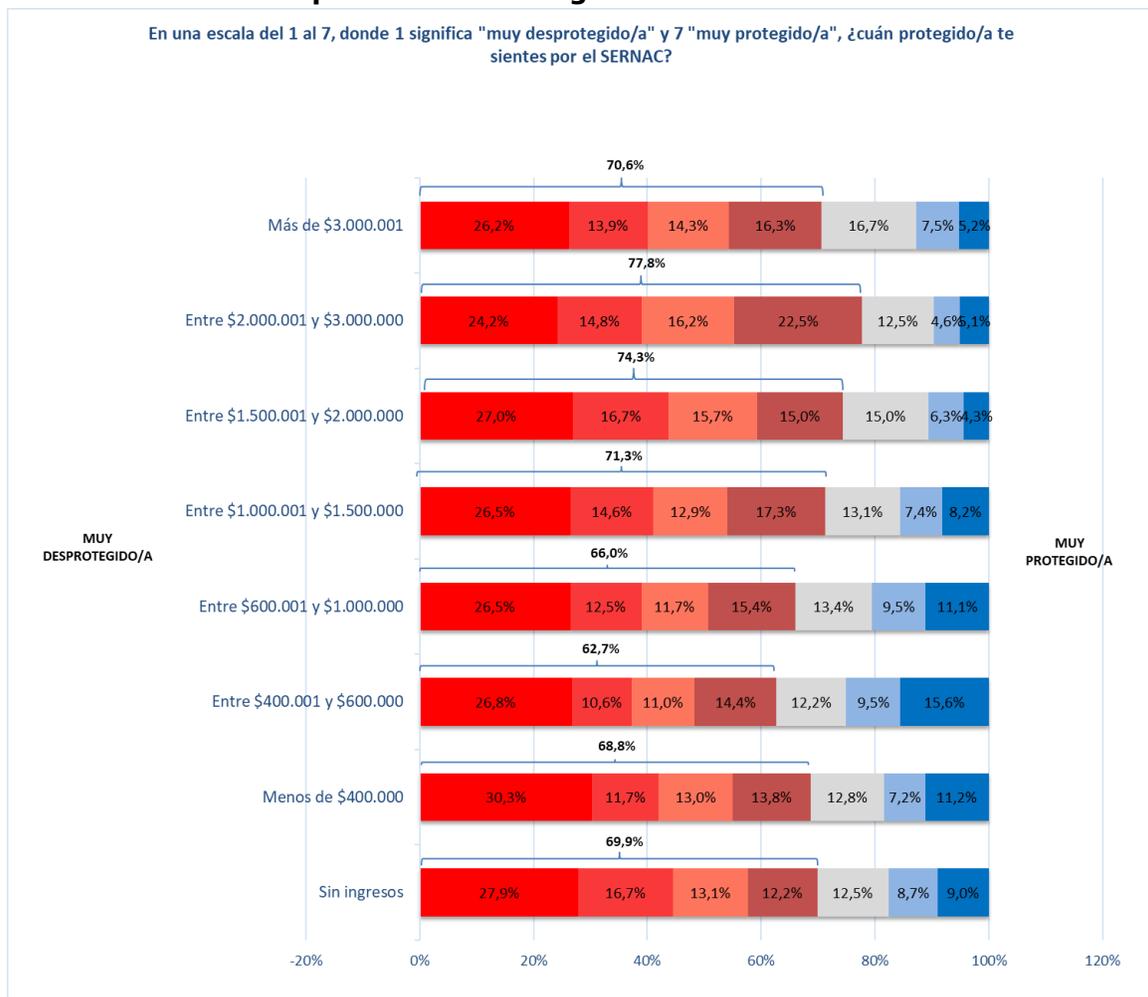
**Gráfico n°10: Distribución porcentual de las variables "Percepción de protección" y "Género"**



**Reporte de resultados**

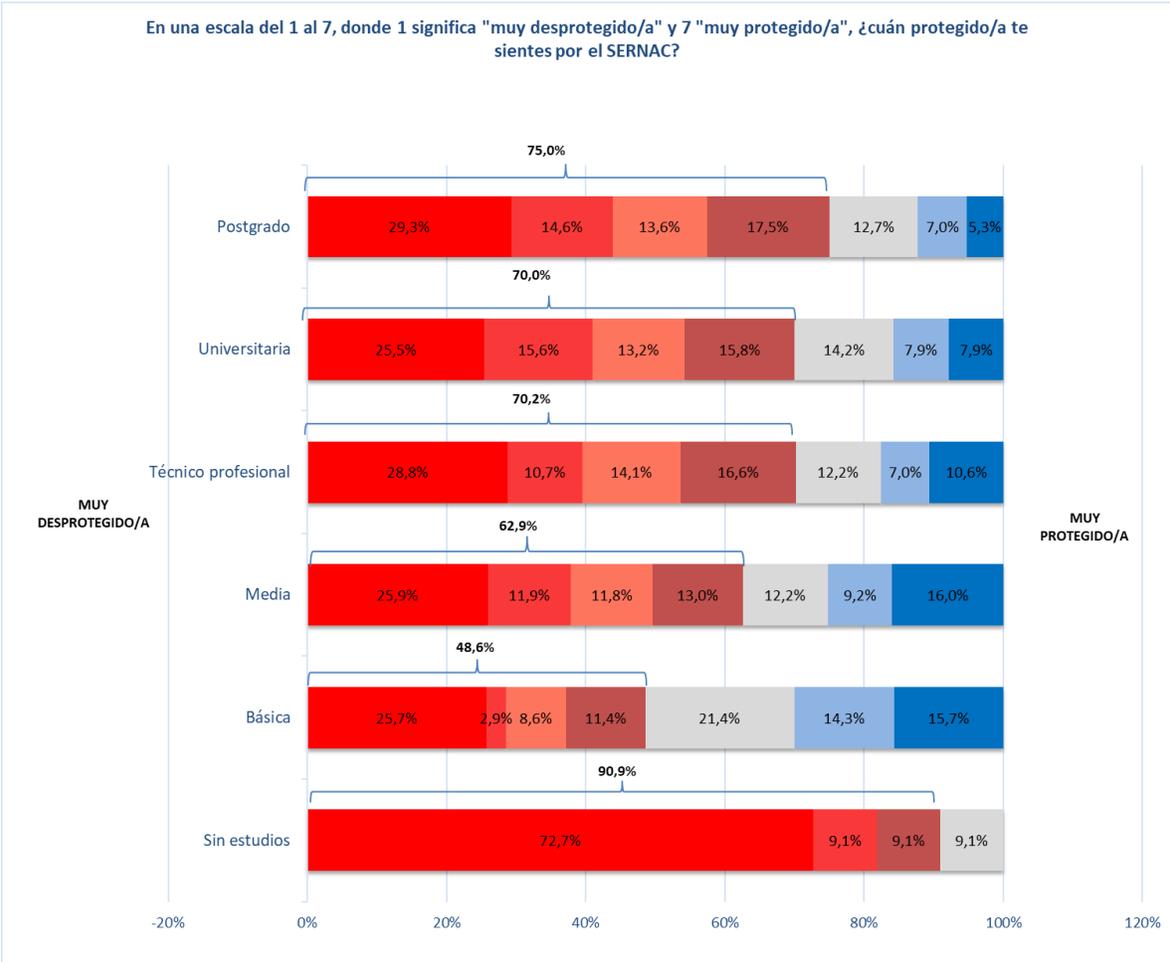
Al realizar el cruce entre las variables "sensación de protección" e "ingresos mensuales", se evidencia que el porcentaje de aquellos que se sienten desprotegidos aumenta con el nivel de ingresos, alcanzando el 77,8% en el tramo entre "\$2.000.001 y \$3.000.000".

**Gráfico n°11: Distribución porcentual de las variables "Percepción de protección" e "Ingresos mensuales"**



Similar a lo que se evidencia en el análisis anterior, en el gráfico n°12 se muestra que a medida que aumenta el nivel educativo de las personas, estas se sienten más desprotegidas por parte del Sernac.

**Gráfico n°12: Distribución porcentual de las variables "Percepción de protección" y "Nivel de estudios"**



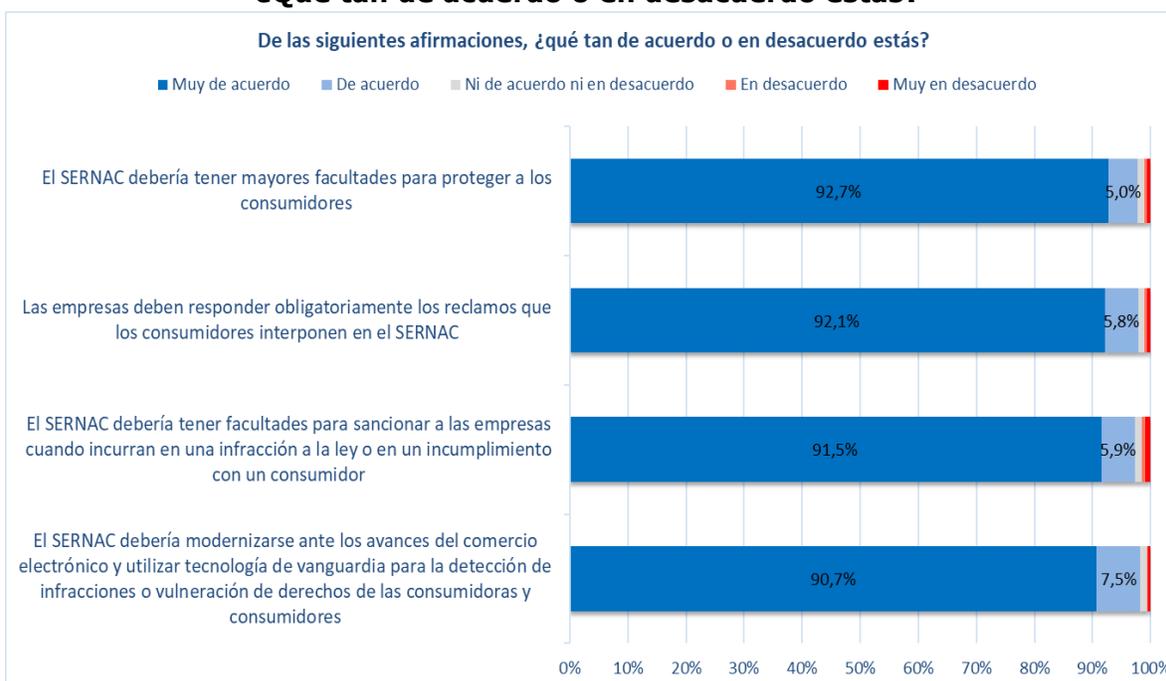
En gráfico n°13 se muestra la distribución porcentual de cuatro afirmaciones acerca de la protección hacia los consumidores. Las afirmaciones muestran resultados similares, siendo todos superiores al 90%. En este sentido, las personas que respondieron la consulta ciudadana creen que<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Porcentaje señalado en cada afirmación corresponde a la opción "Muy de acuerdo".



- El Sernac debería tener mayores facultades (92,7%)
- Las empresas deben responder obligatoriamente los reclamos de los consumidores interpuestos en el Sernac (92,1)
- El Sernac debería tener facultades para sancionar a las empresas (91,5%)
- El Sernac debería modernizarse para la detección de infracciones o vulneración de derechos (90,7%).

**Gráfico n°13: Distribución porcentual de las variables sobre afirmaciones “¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás?”**



Por último, se consultó qué le debería ocurrir a las empresas en dos situaciones: a) en caso de no responder los reclamos que las personas interponen en el Sernac; y b) en caso de incurrir en una infracción a la Ley o en un incumplimiento con una persona consumidora. En los resultados se observa que si la empresa no respnde, las acciones deberían ser “multar”

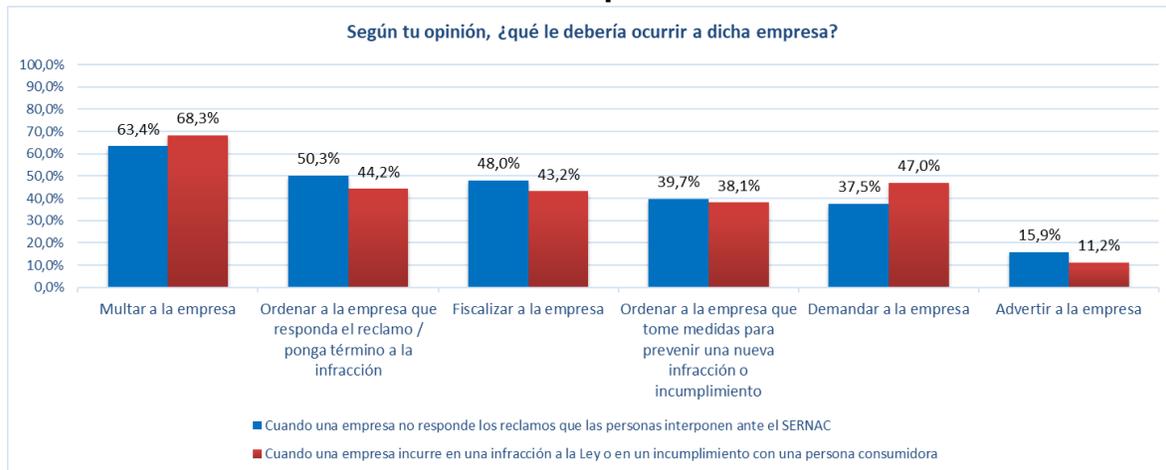


## Reporte de resultados

(63,4%), "ordenar a la empresa a responder" (50,3%) y "fiscalizar" (48,0%). Si la empresa infringe la Ley o realiza un incumplimiento estas deberían ser "multar" (68,3%), "demandar" (47,0%) y "ordenar a la empresa a que ponga término a la infracción" (44,2%).

Para ambas situaciones, "advertir" a las empresas fue la opción menos frecuente.

**Gráfico n°14: Distribución porcentual de las variables sobre ¿Qué le debería ocurrir a dicha empresa cuando...?**



	Versión: 1.0	Estado: vigente	Página 11
	<b>Reporte de resultados</b>		

#### 4. CONCLUSIONES

Los resultados antes expuestos muestran que las consumidoras y consumidores no se sienten protegidos por el Sernac. Esta sensación de desprotección se acentúa en algunos grupos de la población: personas más jóvenes (menores de 45 años), personas con ingresos mensuales sobre \$1.000.000 y aquellos con un nivel educativo superior a la educación media.

Respecto a las facultades del Sernac, el 92,7% está muy de acuerdo en que sus facultades deberían ser mayores, entre ellas la posibilidad de sancionar a las empresas cuando incurran en una infracción a la Ley o en un incumplimiento con un consumidor (91,5%). Junto con esto, el Sernac debería modernizarse para contar con tecnología de vanguardia que permita detectar infracciones o vulneraciones de derechos de las consumidoras y consumidores.

Respecto a las empresas, las personas creen que estas deberían estar obligadas a responder los reclamos que son interpuestos en el Sernac (92,1%). Asimismo, en el caso de no responder estos reclamos, las empresas deberían ser "multadas", "ordenadas a responder el reclamo" y ser "fiscalizadas". Si se incurre en una infracción a la Ley o en un incumplimiento con una persona consumidora, las respuestas apuntan a "multar", "demandar a la empresa" y "ordenar a la empresa a poner término a la infracción".

