

 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

# **CUENTA PÚBLICA** PARTICIPATIVA 2024



**Informe Final**  
**Cuenta Pública Participativa**  
**Gestión 2023**

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor

**Informe Final Cuenta Pública Participativa  
Dirección Regional de Los Ríos**

**Resumen Ejecutivo**

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión: Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Por ello buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la igualdad de género; fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.”

Durante el año 2023, el Servicio contó con un presupuesto de **M\$18.431.975** una dotación de **388 funcionarios, 224 mujeres (57,7%) y 164 hombres (42,3%)**. En términos de su estructura contó con **5 Subdirecciones**, entre las cuales se encuentra; Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica, Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero y la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. **Una División** de Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, Auditoría Interna, Fiscalía Administrativa, junto con la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión y la Coordinación Regional. A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

● **Logros del año 2023**

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **314.637 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (80,4%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **3.931 Alertas Ciudadanas**,

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**1.255.878 solicitudes de No Molestar, 72.564 solicitudes de Me Quiero Salir y 25.380 no me hostiguen.**

En lo tocante al ejercicio de acciones judiciales para la protección de las personas consumidoras, se dio inicio a **9 Juicios Colectivos y 560 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicios colectivos y favorable en 261 Juicios de Interés General, lo que se tradujo en un total de \$462.716.830 en indemnizaciones, beneficiando a un universo de 310 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 7.436 UTM.

En relación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos colectivos, se iniciaron 10 procedimientos voluntarios colectivos (PVC). En aquellos PVC que comenzaron durante el año 2022, 3 de ellos fueron cerrados favorablemente, alcanzando un monto en compensaciones por más de 367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. Con el fin de promover el cumplimiento de la normativa de protección se iniciaron dos mesas de trabajo y se participó en 7 negociaciones desformalizadas.

Se realizaron **976 fiscalizaciones a lo largo del país**, donde **551 fueron ejecutadas de manera presencial, 354 digitales y 71 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas). En base a los hallazgos infraccionales desprendidos de estas actividades, se generaron 198 propuestas de denuncia, de las cuales 194 dieron inicio a Juicios de interés general.

Con la finalidad de cumplir con los principios de la administración del estado en cuanto a la coordinación y cohesión que debe existir entre los organismos públicos es que la Subdirección de Fiscalización incorporó la modalidad de **fiscalización denominada multitarea**, realizando procedimientos de fiscalización a nivel nacional y regional con diferentes servicios tales como: Servicio Nacional de Turismo, el Ministerio del Transporte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras, cada uno dentro del límite de atribuciones que la Ley otorga. Los principales mercados fiscalizados se concentraron principalmente en el **comercio minorista general**,

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**turismo (alojamientos/tour operadores/turismo aventura), comercios minoristas de alimentos y bebidas, transporte, inmobiliarias, y vehículos y rodados.**

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2023, se identificaron un **total de 276 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 65,2% (180) corresponden a alertas regionales y el 34,8% (96) a otro tipo de alertas.

En relación a la información en temas de consumo, el año 2023 el Sernac elaboró **20 estudios**, destacando los siguientes: viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte del mercado automotriz; ranking de reclamos de seguro automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares: presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias

En materias de herramientas disponibles a la ciudadanía, durante el 2023 se realizó la actualización del diseño al Comparador de Crédito de Consumo y dos actualizaciones a la herramienta web del Comparador Tarjetas de Créditos.

Fueron emitidas **4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos permitieron establecer criterios que orientan el actuar institucional y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.

En materias de educación y cursos on line, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de las proveedoras; curso de educación financiera para jóvenes y curso de perfeccionamiento docente, actividades que contaron con **1.992 personas matriculadas**.

En el ámbito de la Participación ciudadana, se llevaron a cabo distintas iniciativas para el fortalecimiento de la Sociedad Civil Organizada, entre ellas, entrega de recursos a través del

Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores que permitió fortalecer y potenciar la gestión de las Asociaciones, esta iniciativa permitió , financiar 41 proyectos, con temáticas relacionadas a estudios, difusión y charlas en materias tales como educación financiera y protección al consumidor.Los beneficiarios directos de este Fondo Concursable fueron 22 Asociaciones de Consumidores, de todo el país, cuyos proyectos fueron adjudicados por más de 476 millones de pesos.

En el ámbito de los mecanismos de Participación Ciudadana,se llevaron a cabo 31 conversatorios a nivel nacional de los cuales 29 fueron realizados a nivel regional y 2 en el nivel central, dichas instancias abordaron temas tales como; Derechos en materia de consumo, género e inclusión, migrantes, entre otras temáticas de interés. En relación a los Consejos Consultivos, todos ellos sesionaron durante el año, manteniendo un vínculo permanente en cada uno de los espacios. A nivel nacional, el Servicio cuenta con 14 consejos consultivos, 13 de ellos en regional y 1 de carácter nacional.

Asimismo, destacamos la consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023, con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidores sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas, alcanzando una participación del 50,4% del género femenino y un 49,6% del género masculino. Como resultado, el 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

Con respecto a la investigación de casos colectivos, que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, durante el año 2023, **se cerraron 15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

En materias de equidad de género, hemos iniciado la marcha blanca del proyecto de género y diversidades en la atención de público cuyo objetivo fue actualizar el protocolo de atención y el formulario único de atención; se elaboró la calculadora de gestión que corresponde a

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

una aplicación web que permite a las personas menstruantes, poder cotizar e informarse sobre los costos personales de gestión menstrual; publicamos el estudio anual de publicidad sexista; actualizamos el estudio de costo menstrual y aplicamos la encuesta de percepción mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

## **Resultados de la Gestión Regional**

### **I. Atención ciudadana**

Uno de los principales productos que entrega SERNAC es la atención a las personas usuarias, lo que en el año 2023 se vió reflejado en el ingreso presencial de 1.134 reclamos dirigidos a proveedores y 1.335 consultas, que corresponden a una variación de -0.5% de reclamos y un aumento de 26% en el producto consulta.

Sin embargo, en 2023 las personas consumidoras de la Región de los Ríos utilizaron también otros canales de atención distintos al presencial, tales como la página web o call center, totalizando 8.461 reclamos y 5.719 consultas.

Respecto al producto reclamo, en el cual las personas realizan una solicitud a la empresa con la cual mantienen un problema, los mercados más reclamados fueron el Comercio Minorista General con 26,13%, seguido por servicios financieros y telecomunicaciones con 23,86% y 16,14% respectivamente. De todas las solicitudes el 50% fueron cerradas de forma favorable a la persona consumidora.

Los reclamos ingresados por la ciudadanía permiten dar sustento a otras acciones realizadas por el equipo de la Dirección Regional, tales como las Alertas Regionales, producto que consiste en dar tratamiento a problemáticas que afectan a las personas consumidoras de la región, seleccionados bajo los criterios de masividad, impacto, vulnerabilidad y urgencia. En el año 2023 la Dirección Regional de Los Ríos ejecutó 10 Alertas Regionales, siendo las principales materias, corte de suministro de servicios básicos e incumplimientos contractuales por parte de proveedores.

## **II. Educación para el Consumo Sostenible**

Para la planificación del año 2023, se abordó actividades educativas orientadas a público general, mujeres, jóvenes, personas mayores y escolares. Este plan se ejecutó a través de canales digitales y/o en forma presencial.

Las actividades corresponden a los productos y servicios educativos de cada una de las áreas de educación; estas son: educación financiera, promoción de derechos del consumidor, medio ambiente y prácticas de consumo sostenible. Cada uno de estos componentes se materializa en uno o más productos educativos, los que son desarrollados según el proceso de entrega de productos y servicios educativos del SERNAC.

Actividades educativas 24.



## **III. Participación Ciudadana**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planteadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, la Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación en materias de consumo, se planteó desarrollar para el periodo 2023 N°3 instancias de participación y diálogo social en materias de consumo.

De estas 6 iniciativas, la Dirección Regional de Los Ríos llevó a cabo las siguientes iniciativas: Consulta Ciudadana, Consejos Consultivos Regionales, y la Cuenta Pública.

## Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Primer semestre; enero – junio: Se ejecutó la cuenta pública, el Consejo Consultivo Regional tuvo su primera sesión y la Consulta Ciudadana.

Segundo semestre; julio – diciembre: el Consejo Consultivo ejecutó su segunda, tercera, cuarta y quinta sesión.

Totalizando 7 instancias participativas que se desagregan de la siguiente manera:

- Consejo Consultivo 5
- Cuenta Pública 1
- Consulta Ciudadana 1



## IV. Fiscalización

En la Región de Los Ríos las actividades de fiscalización se generaron tanto en capital regional como en comunas no aledañas, cumpliendo con el enfoque territorial necesario para velar por el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras. Los mercados fiscalizados se enfocaron principalmente en el **Comercio Minorista General**, entendiéndose por ellos Retail, Supermercados, farmacias, Importadoras, entre otros; **Turismo**, donde las actividades se realizaron en alojamientos en hoteles, hosterías, etc. y **Transporte** enfocando la actividad de fiscalización a buses interurbanos. Si bien, las mayor cantidad de actividades se concentraron en los mercados ya indicados anteriormente (36), también se desarrollaron actividades en otros áreas económicas sumando un total de 55

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Fiscalizaciones, de las cuales 39 se fueron directamente en el territorio y 16 en formato digital, atendiendo con ellos las modalidades de compra que actualmente utilizan los consumidores (presenciales y comercio digital).



## **V. Protección y compensaciones – Procedimientos Voluntarios Colectivos**

Considerando que las acciones judiciales conllevan un tiempo considerable para obtener resultados, en SERNAC ha propiciado otras instancias de relacionamiento con proveedores, entre las cuales se encuentran las mesas de trabajo regionales, los procedimientos voluntarios colectivos y las negociaciones desformalizadas con proveedores. El equipo de la Dirección Regional de Los Ríos en el año 2023 inició una Negociación Desformalizada, la que si bien no obtuvo resultados positivos, generó insumos para realizar otras acciones contra el proveedor en cuestión.

## **VI. Protección y compensaciones – Juicios**

Dentro de las acciones de protección ejecutadas dentro del año 2023 se encuentran la interposición de 19 Juicios de Interés General, manteniendo en tramitación a diciembre de 2023 un total de 143 juicios de interés general, lo que corresponde al 6.1% de la tramitación a nivel nacional.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Juicios de Interés Colectivo, durante el año 2023, nuestro servicio en la región tenía en tramitación dos juicios colectivos. Ambos son contra Inmobiliarias, siendo una de ellas Martabid, y la otra, Galilea S.A. Ingeniería y Construcción.

### **Acciones Comunicacionales y Prensa**

Uno de los desafíos planteados para el 2023, fue aumentar la presencia en medios de prensa comunales, lo cual se realizó en base a visitas a radios con presencia territorial tales como Radio Acústica en Panguipulli, Radio Ríos del Sur en Máfil, Radios Concordia, 101 y 1Latina en la comuna de la Unión; Radio Portal Malalhue y Radio Pilmaiquen y Austral en Valdivia. Esto nos permitió informar a las personas consumidoras de todo el territorio, sobre los productos e iniciativas que realiza SERNAC, incorporando una comunicación más cercana que permita recoger las opiniones y preocupaciones relevantes en el territorio.

A su vez se focalizó la estrategia en comunicar las actividades de fiscalización, relevando el rol de protección que realiza el SERNAC a través de este producto, donde destaca los puntos de difusión en conjunto con autoridades como el Delegado Presidencial, SEREMI de Economía y autoridades de Servicios públicos con los cuales se realizaron actividades en conjunto, tales como SERNATUR y SEREMI de Transporte.

## **VII.Despliegue Territorial**

Con el objetivo de ofrecer un servicio más cercano y oportuno a la ciudadanía, en el año 2023 SERNAC priorizó la apertura de nuevos puntos de atención, logrando una cobertura de 100% de las comunas de la región.

Destacan la activación del convenio con el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de la atención en las oficinas de ChileAtiende de Corral y Río Bueno y las nuevas locaciones en zonas rurales en asociación con los municipios de Lanco (Malalhue); Futrono (Curriñe; Llifén y Nontuelá) y Panguipulli (Coñaripe; Neltume y Liquiñe)

Actualmente contamos con convenios de atención en las 12 municipios de la Región, estando activas 10 de estos durante el 2023, esto sumado al convenio con ChileAtiende- IPS permite tener un total de 19 puntos de atención en la Región.

## **VIII. Desafíos y compromisos 2024**

Sin duda unos de los principales desafíos que tenemos como SERNAC es identificar de forma oportuna las necesidades y problemáticas que aquejan a las personas consumidoras, esto nos permitirá ejecutar acciones efectivas en la defensa de sus derechos, para esto reforzaremos las alianzas que actualmente tenemos con los municipios de la región como con los servicios públicos que son parte de la red de protección en el área de consumo.

Como Dirección Regional de Los Ríos, continuaremos monitoreando el respeto de los derechos de las personas consumidoras de la región, haciendo énfasis en aquellas materias que aquejan en mayor medida a la población, sin dejar de lado nuestro desafío de aumentar nuestra cobertura de servicios, llegando a zonas alejadas de los polos urbanos.

Considerando que la educación en materia de derechos es un factor fundamental para que la ciudadanía exija el cumplimiento de sus derechos, el equipo de la Dirección Regional, buscará en 2024 ampliar el público objetivo, generando acciones de cooperación con otras instituciones públicas como SERNAMEG, SENAMA, INJUV, entre otras.

Finalmente, existe la necesidad de seguir difundiendo las acciones de protección y compensaciones que se obtienen por esta vía para las personas afectadas, ya que de esta forma se incentiva el ejercicio del reclamo y la alerta ciudadana como principales herramientas de la ciudadanía para insumar el monitoreo del mercado y otras acciones del SERNAC.

**Reporte de Ejecución**

**Cuenta Pública Participativa Nacional/Regional Región de Los Ríos**

<b>Ciudad</b>	Valdivia		
<b>Lugar</b>	Casa del Encuentro del Adulto Mayor Senama, calle Arauco N°465		
<b>Fecha</b>	17 de mayo de 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	UNIVERSIDADES (3) • Fabian Caro (U. Austral). • Erick Fernández (U. San Sebastián). • Karol Iturriaga (U. San Sebastián). • Karina Leal (U. San Sebastián). • Maria Isabel Ruiz (U. San Sebastián).	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES (3) • Jorge Villanueva (ACOVAL). • Juan Huanquil (Lanco Avanza). • Carlos Rubio (Lanco Avanza).	SEREMI SERNAMEG (1) • Francisca Corbalán.
		OTRO LICEO ARMANDO ROBLES (1) • Jose Guerrero.	INJUV (2) • Ingrid Salazar. • Nathaly Prieto.
			SEC (2) • Osmán Obreque. • Ramón Pontigo.
			MUNICIPALIDADES (5) • Jacqueline Ríos (Los Lagos). • Carolina Huequelet (Iago Ranco). • Erwin Aedo (Panguipulli). • Katherine Fernandez (Mariquina). • Roxana Gubelin (Paillaco)
		SEREMI DE ECONOMÍA (1) • Fernanda Duque	
<b>Total asistentes</b>	20	<b>Mujeres</b>	11
		<b>Hombres</b>	9
		<b>Otro</b>	0

### 1. **Objetivo General:**

Constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por SERNAC en el año 2023, propiciando el diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor de la Dirección Regional de Los Ríos, con la finalidad de fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

### 2. **Objetivos Específicos:**

Informar a la ciudadanía la gestión realizada por la Dirección Regional de Los Ríos año 2023. Sistematizar las opiniones y comentarios por parte de la ciudadanía en la jornada de la Cuenta pública.

### 3. **Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública Participativa expone la labor realizada de la Dirección Regional de Los Ríos, durante el periodo 2023, se desarrolló el día 17 de mayo del 2024, comenzando la actividad a las 10:00 horas. En la casa del Encuentro Del Adulto Mayor (SENAMA), ubicado en Calle Arauco N°465. Dicha actividad se desarrolló en tres grandes etapas:

- **Inicio con el saludo de la SEREMI del SERNAMEG la Sra. Francisca Corbalan, en representación de la SEREMI de ECONOMÍA.**
- **Presentación resumen de la gestiones realizadas por Sernac 2023, por la Coordinadora Regional.**
- **Espacio de diálogo por parte de los invitados, en donde se realizaron mesas de trabajo. Las preguntas fueron entregadas previamente y dos funcionarias realizaron la labor de moderadoras.**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En la primera etapa, se inició la actividad con el saludo y bienvenida a los presentes por parte de la Seremi de la Mujer y Equidad de Género la Sra. Francisca Corbalán, en subrogancia de la Seremi de Economía. Luego de ello se expone un video del Director Nacional, en donde hace un saludo a los invitados a la Cuenta pública y además hace hincapié a los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso. Finalmente llama a los invitados a participar en forma activa de la Cuenta Pública 2023.

Posteriormente la Coordinadora Regional de Los Ríos Srta. Carla Araya, realiza una introducción de lo que será dicha Cuenta Pública y sus respectivos agradecimientos.

En la segunda etapa de la Cuenta Pública Participativa, la Coordinadora Regional de Los Ríos Srta. Carla Araya Sepulveda, presentó los datos regionales de las gestiones realizadas en el periodo correspondiente al 2023.

En lo que se refiere a la atención ciudadana, se generó un total de 1.134 reclamos y 1.335 de consultas ingresadas, que se detallan a continuación:

- Callcenter y/o Página Web Sernac 8.461 reclamos y 5.719 consultas.
- Los mercados más reclamados fueron el Comercio Minorista General con 26,13%, seguido por Servicios Financieros y Telecomunicaciones con 23,86% y 16,14% respectivamente.
- La Dirección Regional de Los Ríos ejecutó 10 Alertas Regionales.

A su vez en materia de educación para el Consumo Sostenible, se abordó actividades educativas orientadas a público general, mujeres, jóvenes, personas mayores y escolares. Este plan se ejecutó a través de canales digitales y/o en forma presencial.

- Actividades educativas 24 en total.

Como Servicio, el año 2023 se organizaron 3 mecanismos de participación ciudadana.

- Consejo Consultivo 5
- Cuenta Pública 1

- Consulta Ciudadana 1



En lo que respecta a Fiscalización, se generaron tanto en capital regional como en comunas no aledañas, cumpliendo con el enfoque territorial necesario para velar por el cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras.

- 55 fiscalizaciones, en donde 39 se efectuaron directamente en el territorio y 16 en formato digital.

Respecto a las acciones judiciales, particularmente con los Procedimientos Voluntarios Colectivos. La Dirección Regional de Los Ríos en el año 2023 inició una Negociación Desformalizada.

Dentro de las acciones de protección ejecutadas en el año 2023 se encuentran la interposición de 19 Juicios de Interés General, manteniendo en tramitación a diciembre de 2023 un total de 143 juicios de interés general, lo que corresponde al 6.1% de la tramitación a nivel nacional.

En lo que respecta a las actividades comunicacionales, se realizó visitas a radios con presencia territorial tales como:

- Radio Acústica en Panguipulli, Radio Ríos del Sur en Máfil, Radios Concordia, 101 y 1Latina en la comuna de la Unión
- Radio Portal Malalhue y Radio Pilmaiquen y Austral en Valdivia.

Lo relacionado con el despliegue territorial, se destacan la activación del convenio con el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de la atención en las oficinas de ChileAtiende de Corral y Río Bueno y las nuevas locaciones en zonas rurales en asociación con los municipios de Lanco (Malalhue); Futrono (Curriñe; Llifén y Nontuelá) y Panguipulli (Coñaripe; Neltume y Liquiñe)

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Actualmente contamos con convenios de atención en las 12 municipios de la Región, estando activas 10 de estos durante el 2023, esto sumado al convenio con ChileAtiende- IPS permite tener un total de 19 puntos de atención en la Región.

Como último punto sobre los compromisos y desafíos para el año 2024, se considera relevante identificar de forma oportuna las necesidades y problemáticas que aquejan a las personas consumidoras, con la finalidad de reforzar alianzas con otros Servicios Públicos y/o municipalidades de la región.

La Dirección Regional buscará en 2024 ampliar el público objetivo, generando acciones de cooperación con otras instituciones públicas.

Finalmente, existe la necesidad de seguir difundiendo las acciones de protección y compensaciones que se obtienen por esta vía para las personas afectadas, ya que de esta forma se incentiva el ejercicio del reclamo y la alerta ciudadana como principales herramientas de la ciudadanía para insumar el monitoreo del mercado y otras acciones del SERNAC.

En la tercera etapa de la Cuenta Pública Participativa, la Coordinadora Srta. Carla Araya, invitó a los asistentes, a realizar un diálogo participativo en base a todo lo expuesto.

### **3.1 Resultados del trabajo**

#### **3.2 Metodología Participativa**

La metodología participativa utilizada para la recolección de información, fueron 2 mesas de trabajo donde participaron 10 invitados por mesa y una facilitadora por mesa, se indican los siguientes resultados:

##### **1. ¿Cómo sabe que el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

A través de la información que nos entregan mediante los diferentes canales de comunicación (radio-televisión-redes sociales), por las actividades que realizan en terreno y ayudan a que los consumidores conozcamos nuestros derechos, dado que muchas veces se desconocen, a

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

través de la atención y orientación que brindan las plataformas municipales. Por intermedio de terceras personas que han realizado reclamos en Sernac y han obtenido buenos resultados y por la misma ley de protección de los derechos de los consumidores.

Creo que la ley debe ser mejorada, otorgando al servicio facultades sancionatorias, es necesario que cuenten con estas atribuciones para lograr proteger a los consumidores de forma efectiva. Si bien generalmente se obtiene una respuesta de los reclamos, esto debería ser una obligación para el proveedor.

Sernac cuenta con plataformas muy amigables y generalmente se obtienen respuestas positivas, es vital que la gente siga conociendo el abanico de herramientas con las cuales cuenta Sernac, y que nos sigan protegiendo.

### **2. ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**

Una buena forma de mejorar la comunicación con la ciudadanía es realizar más campañas de difusión radial, ejecutar puntos de atención móviles (ejemplo: en malls en época navideña), trabajo en terreno en sectores rurales donde las personas no tienen acceso a internet. Mayor difusión a través de redes sociales (foros, postcard, cápsulas educativas) dando a conocer temas relevantes en materias de consumo. Impartiendo charlas informativas (deberes y derechos) con las organizaciones comunitarias, espacios educativos, juntas de vecinos, uniones comunales y clubes deportivos.

Seguir generando redes de apoyo con más servicios y fiscalizaciones con impacto en conjunto con otros servicios públicos.

### **3. ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?**

Una buena forma de mejorar sus servicios, sería fortaleciendo y creando alianzas con las Asociaciones de Consumidores de la región, realizando más fiscalizaciones, contar con instancias de diálogo, reuniones con las municipalidades y juntas de vecinos. Realizar Post Card en donde los funcionarios de Sernac abordan diferentes temas de contingencia que

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

afectan a los consumidores, generar más publicidad en cuanto las herramientas o alcances que tiene el servicio.

Es necesario hacer una reestructuración de la ley, que se les entreguen mayores facultades a Sernac y puedan sancionar a los proveedores que incumplen la ley.

#### **4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?**

- Aumentar acciones educativas a la ciudadanía.
- Que la folleteria entregada cite los artículos de la ley donde se sustentan.
- Invitar a actores de la política a participar y potenciar la dirección regional.
- Desarrollar acciones de fortalecimiento en el despliegue territorial.
- En el caso de INJUV, seguir llegando a los liceos y colegios, así como realizar trabajo en conjunto a través del juego "ahora es cuando" y así llegar a más jóvenes de la región.
- Contar con más dotación de personal, especialmente más fiscalizadores.
- Realizar más trabajo en terreno con las plataformas municipales.
- Entregar más material de difusión en las comunas.
- Más actividades en colegios y liceos, educar a la población, para generar hábitos de consumo.

Cabe destacar que no hubo preguntas directamente para la Coordinadora Regional.

#### **4. Evaluación final**

Se indica que, hubo buena convocatoria a la Cuenta Pública participativa, el nivel de participación de los asistentes fue alto.

Las principales preguntas se realizaron en las mesas de diálogo y se centraron en diversos temas como en educación financiera, gestión de reclamos, calidad de servicio.

Se sugiere trabajar en conjunto con Injuv para seguir llegando a los liceos y colegios, así como realizar trabajo en conjunto a través del juego "ahora es cuando" y así llegar a más jóvenes de la región.

Se destaca la participación de todos los servicios e instituciones asistentes en la actividad.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 5. **Observaciones.**

La Coordinadora regional, agradece la asistencia y participación en la Cuenta Pública Participativa, de los servicios públicos, asociaciones y público en general, ya que a través de las preguntas y sugerencias realizadas demuestran su interés en mejorar y conocer más sobre el Servicio Nacional del Consumidor y sus labores.

Para la realización de esta Cuenta Pública no se presentaron inconvenientes.

**Valdivia, 07 de junio del  
2024**

**Carla Araya Sepulveda  
Coordinadora Regional  
de Los Ríos  
Servicio Nacional del  
Consumidor**



**ANEXOS.**

Invitaciones



**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**Roberto Giubergia Valderrama**  
Seremi de Desarrollo Social, Región de Los Ríos

La Coordinadora del Servicio Nacional del Consumidor, Carla Araya Sepúlveda, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2023, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

**¡Le esperamos!**

Viernes 17 de mayo - desde las 10:00 a 12:00 hrs  
Casa del Encuentro del Adulto Mayor en Calle Arauco N°708.  
Comuna de Valdivia.  
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo [valdivia@sernac.cl](mailto:valdivia@sernac.cl)



**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**Carla Araya Sepúlveda, Coordinadora Regional de Los Ríos del Servicio Nacional del Consumidor,** tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2023, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

**¡Le esperamos!**

Viernes 17 de mayo - desde las 10:00 a 12:00 hrs  
Casa del Encuentro del Adulto Mayor en Calle Arauco N°708.  
Comuna de Valdivia.  
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo [valdivia@sernac.cl](mailto:valdivia@sernac.cl)

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**CUENTA PÚBLICA  
PARTICIPATIVA 2024**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Señora  
Juan Guerra Hollstein  
SEREMI de Gobierno, región de Los Ríos

Carla Araya Sepúlveda, Coordinadora Regional de Los Ríos del Servicio Nacional del Consumidor, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2023, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

**¡Le esperamos!**

Viernes 17 de mayo - desde las 10:00 a 12:00 hrs  
Casa del Encuentro del Adulto Mayor en Calle Arauco N°708.  
Comuna de Valdivia.  
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo [valdivia@sernac.cl](mailto:valdivia@sernac.cl)

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**CUENTA PÚBLICA  
PARTICIPATIVA 2024**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Alejandra Vásquez Silva  
Seremi de Economía, Región de Los Ríos

La Coordinadora del Servicio Nacional del Consumidor, Carla Araya Sepúlveda, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2023, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

**¡Le esperamos!**

Viernes 17 de mayo - desde las 10:00 a 12:00 hrs  
Casa del Encuentro del Adulto Mayor en Calle Arauco N°708.  
Comuna de Valdivia.  
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo [valdivia@sernac.cl](mailto:valdivia@sernac.cl)



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

