

ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Reunión ordinaria	Presidida por:	
Nº: 2	Mariela Retamal Muñoz (Presidenta del Consejo)	
Lugar:	Fecha:	07/05/2024
Presencial en DR Sernac Atacama (Atacama N° 898 – Copiapó)	Hora	
	Inicio:	Término:
	16:00	18:00
Documentado por:	Horst Kallens Beals – Secretario Ejecutivo	

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Revisión Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo de Atacama COSOC 2024
2	Presentación a los Consejeros del pre Informe de la Cuenta Pública Participativa del SERNAC en Atacama
3	Varios

Asistentes

Nº	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Mariela Retamal Ponce	Fundación Superación de la Pobreza	F
2	Pedro Munizaga Olivares	CONACOP AC	M
3	Lucy Alfaro	CFD Chanchoquín - Fundación de Las Familias	F
4	Oscar Cicardini Neyra	Federación Regional Juntas de Vecinos de Atacama	M
5	José Leiva	Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Copiapó	M
6	Hilda Valdivia Ardiles	ADECOVALL AC	F
7	Kurt Iturrieta Guaita	SERNAC	M



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

8	Horst Kallens Beals	SERNAC	M
---	---------------------	--------	---

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Marco Castillo Arriaza – ADECOP AC
2	Mirca Gómez Avalos – Unión Comunal de Adultos Mayores “Silvia Godoy” de Copiapó
3	Alejandra Chazarro Espejo - Unión Comunal de Adultos Mayores “Candelaria Goyenechea” de Copiapó
4	Solange Silva Zuleta – Presidenta Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Copiapó Pedro León Gallo.

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	No aplica
---	-----------

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	<p>Mariela Retamal, Presidenta del CCR Atacama, da la bienvenida a los presentes y procede a explicar los alcances de la segunda sesión del Consejo Consultivo Regional 2024.</p> <p>A su vez, destaca la importancia de desarrollar este espacio de participación ciudadana en beneficio de los consumidores y consumidoras de la Región.</p>
2	<p>Kurt Iturrieta, Director Regional de Atacama: Realiza bienvenida a los participantes del CCR Atacama, representantes de las Asociaciones de Consumidores y otras entidades, destacando la importancia que para el SERNAC tiene esta instancia y señala interés en retomar la actividad del Consejo Consultivo para el presente año.</p> <p>El directivo, destaca lo prioritario que significa para la gestión institucional del SERNAC, el trabajo de relacionamiento y participación ciudadana, en donde el Consejo Consultivo Regional, desempeña un rol preponderante para retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades que se dan en nuestro territorio, fortaleciendo así la activa participación ciudadana en materia de consumo en la región de Atacama.</p>



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

3 Presidenta del Consejo, presenta estado de avance del Plan Anual de Trabajo 2024 del CCR ATACAMA, en el cual se incorporan espacios de participación ciudadana con enfoque territorial:

Nombre de la instancia	Tema a tratar	Objetivo de la actividad	Modalidad	Fecha	Público	Coordinación
2 de 5 sesiones del Consejo Consultivo Regional de Consumo (COSOC)	Elaboración y ejecución de Plan Anual de Trabajo del COSOC	Reunión con integrantes e invitados del COSOC para informar respecto a acciones e hitos en materia de ley del consumidor, generar instancia de diálogo y opinión con representantes de la sociedad civil y organizaciones sin fines de lucro, como así temas particulares de la región en materia de consumo y protección de los derechos de las y los consumidores.	Presencial	Marzo Mayo	Dirigentes de Asociaciones de Consumidores, Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, Adulto y Adultos Mayores Fundaciones.	Miembros del CCR
Cuenta Pública Participativa	Balance de la gestión 2023 y nuevos objetivos y desafíos para la gestión.	Construir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional en el ámbito regional.	Presencial	A realizarse el 17 de Mayo	Asociación de Consumidores Uniones Comunales de Junta de Vecinos. Uniones Comunales de Adultos Mayores. Centro de Alumnos Enseñanza Media. Comunidades Indígenas Diaguitas y Collas Unión Comunal de la Discapacidad Estudiantes de Derecho de la	Seremía de Economía (Soporte) Seremía de Gobierno (Soporte) Miembros del COSOC



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

						Universidad de Atacama. Comités de Vivienda. Directiva Regional ANEF	
3	Conversatorios de Consumo Género y Consumo Jóvenes y Consumo Consumo Sostenible para OSC	Mecanismo de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materia específicas. Se realizan mediante técnicas simples que promueven el intercambio de opiniones, ideas, visiones, argumentos compartidos, contradictorios o conflictivos sobre una materia en particular. No tiene por objetivo la obtención de acuerdos, ni consensos expresos, sino solo la presentación y exposición de ideas y planteamientos por parte de los distintos involucrados en un problema o temática de consumo.	Presencial	Junio (Dirigentes sociales) Julio (Mujeres y diversidades sexogenéricas) Agosto (Jóvenes)	Dirigentes de organizaciones sociales. Dirigentes de organizaciones juveniles Estudiantes de Educación Superior Mujeres Jóvenes Proveedores	Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (Soporte y expositor) SernamEG (Soporte y Expositor) Universidad de Atacama (Soporte y Expositor) INJUV (Expositor) Seremi de Gobierno (Soporte) Miembros del COSOC	
1	Diálogo Participativo Proyecto de Ley SERNAC Te Protege	Disponibilizar de un espacio para el diálogo y encuentro entre las organizaciones de la sociedad civil para el intercambio de experiencias en cuanto a materias de consumo y su impacto en la vida de los habitantes de la Región de Atacama.	Presencial	Octubre	Dirigentes de organizaciones sociales.	Seremi de Gobierno (Soporte) Seremi de Economía (Soporte) Miembros del COSOC	
	Consulta Ciudadana Regional Problemáticas de consumo que enfrentan las personas mayores en Atacama.	La consulta ciudadana es una iniciativa generada en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, con el objetivo de ser una instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad,	Presencial	Agosto	Personas mayores	SENAMA (Apoyo logístico, difusión y soporte) Uniones Comunales de Adultos	



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

			a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos.				Mayores (Difusión) Miembros del COSOC
	Escuela para el Dirigente Social en Materias de Consumo.	Materias de protección al consumidor	Capacitar a dirigentes sociales en materias de protección al consumidor.	Presencial	Agosto a Septiembre	Dirigentes de Asociaciones de Consumidores, Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, Adultos Mayores y otros	Miembros del COSOC
	Desarrollo del Proyecto Aprendizaje Más Servicio A+S de la UDA	Materias de protección al consumidor	Capacitar a dirigentes sociales en materias de protección al consumidor.	Presencial	Mayo a Agosto	Integrantes de Clubes de Adultos Mayores	Miembros del COSOC
4	Kurt Iturrieta, Director Regional de Atacama, comparte con los miembros del CCR, comparte el contenido del Informe Borrador de la Cuenta Pública Participativa del SERNAC en Atacama, para recibir comentario sus observaciones de la misma.						
5	<p>Tratamiento de Temas varios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedro Munizaga de la AdC CONACOP, solicita participación de la Dirección Regional del SERNAC, en actividad de difusión a efectuar a fin de mes en la localidad minera de El salvador de la comuna de Diego de Almagro. 2. Mariela Retamal de la Funsopo, solicita participación de la Dirección Regional del SERNAC, en actividad de difusión a efectuar próximamente en Caleta Chañaral de Aceituno. 						



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Envío a los miembros del CCR del Acta N° 2.
2	Envío por correo electrónicos a los miembros del CCR del Informe Borrador de la Cuenta Pública participativa del Sernac Atacama el día 08/05/2024.
3	Coordinar Taller a dirigentes sociales en la localidad minera de El salvador de la comuna de Diego de Almagro en conjunto con la AdC CONACOP.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

I	Registro fotográfico de la segunda sesión
II	Informe Borrador CPP Sernac Atacama 2024



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Anexo I
Registro Fotográfico



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Anexo II
Informe Borrador CPP Sernac Atacama 2024



Pre Informe
Cuenta Pública 2024
Dirección Regional de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor

Presentación

La Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional realizada durante el año 2023 a través del presente informe de Cuenta Pública. Esta primera versión del documento corresponde a un borrador o informe preliminar, que ha sido enviado al Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de Atacama y demás organizaciones de la sociedad civil a las que el SERNAC envía información de forma periódica. En base a los alcances, comentarios y observaciones de los diversos actores: ciudadanía organizada y no organizada, se generará una segunda versión del documento, la cual será presentada por el Director Regional del SERNAC en Atacama en un encuentro presencial con invitadas e invitados ciudadanos y autoridades, al término del cual las y los participantes podrán manifestar sus percepciones, inquietudes y necesidades al Director Regional, así como señalar oportunidades de mejora para la labor del Servicio. Finalmente, esta retroalimentación será considerada para definir los desafíos y compromisos del



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Servicio para el año en curso, los cuales se verán plasmados en el informe consolidado final, que será publicado de igual manera en el sitio web institucional.

Resumen Ejecutivo

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

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, 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.



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

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.

Se incorporó la modalidad de **fiscalización multitarea** con otras instituciones, como el Servicio Nacional de Turismo, el Ministerio del Transporte, la Subdirección de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras. Los principales mercados fiscalizados se concentraron principalmente en el **comercio minorista general, turismo, 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.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

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

A través de las iniciativas de apoyo para la participación ciudadana, se financiaron **41 proyectos** para el desarrollo de estudios, difusión, talleres y cursos de educación en materias de protección al consumidor, beneficiando a 22 asociaciones de consumidores y consumidoras, por más de **476 millones de pesos**. Además, se realizaron 29 conversatorios en regiones y 3 en el nivel central en temas de género y consumo, con asociaciones de consumidores y en temáticas de movilidad interna. Por su parte, se realizaron 15 sesiones de consejos consultivos regionales. 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 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.



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Resultados de la Gestión Regional

I Atención ciudadana:

Reclamos
Consultas
Alertas Regionales

II Educación para el Consumo Sostenible:

Actividades educativas

III Participación Ciudadana:

Instancias participativas (Mecanismos de participación ciudadana)

IV Fiscalización

V Protección y Juicios:

Juicios de Interés General

VI Acciones Comunicacionales y Prensa

VII Despliegue Territorial:

Plataformas Municipales
Mesa Regional de Seguridad de Productos
Demás acciones

VIII Desafíos y compromisos 2024



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

I. Atención ciudadana

La atención de las personas consumidoras es el principal motor del SERNAC. A través de cada caso recibido, -ya sean consultas, reclamos, alertas ciudadanas y demás solicitudes-, la institución monitorea el comportamiento de los diferentes mercados y puede detectar eventuales infracciones a la Ley del Consumidor. También puede identificar qué empresas tienen políticas efectivas para resolver los problemas de consumo de sus clientes y cuáles ponen trabas a las y los consumidores para ejercer sus derechos, o no responden los reclamos que les son interpuestos directamente, o bien, son mediados por el SERNAC.

- Reclamos

Durante el año 2023 ingresaron 2.098 reclamos en total en la Dirección Regional de Atacama (Un 19% más que el año 2022). A través de estos reclamos, se observó que el mercado en que las personas experimentan más problemas de consumo es el **mercado financiero**, esto es, productos y servicios de instituciones financieras (Bancos, financieras, cooperativas de crédito, aseguradoras, etc.) y productos financieros del retail, como tarjetas de crédito; éste acumuló el **33,2% del total de reclamos (585) ingresados durante el año**. El segundo sector con más reclamos fue el **comercio minorista general**, también llamado retail, es decir, tiendas y cadenas comerciales, con un **14,8% del total de los reclamos (261)**. En tercer lugar, se encontró el mercado de las **telecomunicaciones**, con un **12,2% del total de reclamos (215)**.

Entre los demás mercados que originaron reclamos en el SERNAC se encuentran: transporte, servicios básicos, entretención, vehículos, turismo, mercado inmobiliario y educación, todos ellos con un porcentaje de reclamos inferior al 10% del total.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Para conocer el comportamiento de los proveedores ante la gestión de reclamos que realiza el Servicio, las personas interesadas pueden consultar la herramienta digital [Boletín Empresas](#) en www.sernac.cl

- **Consultas**

El SERNAC resuelve consultas y asesora a las y los consumidores ante cualquier duda que puedan tener sobre temas de consumo, acompañándoles en la realización del trámite que corresponda o incluso derivándoles con otras instituciones de la red de protección a las y los consumidores u otros servicios públicos cuando es necesario. Durante el período 2023 se recibieron 1.127 consultas en la Plataforma de la Dirección Regional de Atacama del SERNAC (Un 22,2% más que el año 2022).

- **Alertas Regionales**

Finalmente, junto con la gestión de reclamos y consultas, el SERNAC recibe Alertas Regionales como mecanismo para que las personas puedan informar prácticas de las empresas que podrían constituir infracciones a la Ley del Consumidor y afectar a las y los consumidores en general. Cada alerta es analizada y en la medida que cumpla los criterios establecidos por el SERNAC para validar la información, es publicada en el Muro de Alertas Ciudadanas para que quede a disposición de las y los consumidores que busquen información sobre un mercado o empresa antes de tomar una decisión de consumo. De la misma manera, cuando existen Alertas Ciudadanas reiteradas para un mercado o proveedor, el SERNAC puede iniciar un proceso de fiscalización e investigar si existe efectivamente una vulneración de derechos de las y los consumidores, a fin de iniciar un mecanismo de protección, buscando el cese de la conducta y la compensación de quienes hayan sido afectados.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Durante el 2023 **ingresaron 7 Alertas en la región, de las cuales todas fueron validadas y publicadas**; a partir de éstas, 7 casos fueron revisados por el Comité de Vigilancia.

II. Educación para el Consumo Sostenible

De acuerdo con la misión institucional de proteger, educar e informar a la ciudadanía, el SERNAC mantiene una oferta de productos educativos dirigidos a públicos de todas las edades en materia de derechos, consumo responsable, educación financiera y prácticas de consumo sostenible. Los contenidos educativos del SERNAC han sido desarrollados en diversos formatos de material didáctico para los distintos públicos objetivos, y se encuentran disponibles en formato digital en el sitio web y el aula virtual institucionales. Asimismo, se imparten talleres facilitados por monitores del Servicio en las comunas de la región.

- Talleres

Durante el 2023 la oferta programática de talleres para la ciudadanía comprendió tres temáticas centrales, para cada una de las cuales se adaptaron los contenidos y dinámicas de trabajo según el público objetivo –escolares, jóvenes, público general, emprendedores/as, personas mayores y personas con discapacidad-, y según la modalidad de implementación telemática o presencial. Las temáticas, número de talleres implementados y personas participantes a nivel regional son los siguientes:



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Nombre del Taller	N° de talleres ejecutados	Cantidad de participantes
Educación Financiera	35	990
Promoción de Derechos del Consumidor	24	714
Prácticas de Consumo y Medio Ambiente	8	183
Total	67	1.887

III. Participación Ciudadana

- Mecanismos participativos

En el período 2023 se realizaron mecanismos participativos en la Región, en modalidad presencial. Entre las instancias participativas (7) se encontraron:

1. Sesiones del Consejo Consultivo Regional (4).
2. Cuenta Pública Participativa (1)
3. Conversatorios en Consumo (2), en temáticas de personas mayores y migrantes.

A lo anterior, se suma un Plan de Trabajo con organizaciones sociales, en las cuales se efectuaron actividades de difusión en terreno en 7 sectores poblacionales de Copiapó.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

IV. Fiscalización

Todos los años el SERNAC diseña y ejecuta un Plan Anual de Fiscalización, cuyas directrices son de acceso público a través del sitio web institucional, con miras a la prevención y la detección temprana de posibles infracciones a la Ley. Adicionalmente, dicho plan contempla fiscalizaciones no programadas, mediante las cuales el Servicio se hace cargo de las alertas o evidencias de incumplimiento de la Ley del Consumidor que emergen cuando se producen contingencias en los diversos mercados –como sucedió en 2022 en el mercado de entretenimiento, puntualmente en los conciertos masivos-, y también, de las irregularidades que quedan de manifiesto a través de los reclamos y alertas ciudadanas ingresadas por las y los consumidores.

Durante el año 2023 se realizaron las primeras **16 fiscalizaciones a nivel regional (5 presenciales y 11 digitales)** en Atacama.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

V. Protección y Juicios

Con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores ante las vulneraciones de las empresas, el SERNAC realiza acciones de vigilancia, preventivas y utiliza mecanismos pre-judiciales y judiciales para buscar la sanción de las conductas contrarias a la Ley del Consumidor y la reparación cuando las personas se han visto afectadas por estas. De acuerdo con este objetivo, desde el año 2019, con la entrada en vigencia de la Ley N°21.081, el SERNAC cuenta con la facultad fiscalizadora y sumó a sus mecanismos de protección el Procedimiento Voluntario Colectivo, que es una acción pre-judicial en la que la empresa infractora es llamada a negociar compensaciones para las personas afectadas por su conducta, con el incentivo de evitar las multas que resultarían de un proceso judicial, y con el fin de ofrecer una solución más ágil a las y los consumidores.

- Juicios de Interés General

Los Juicios de Interés General son procedimientos judiciales que el SERNAC inicia cuando se comprueba una infracción a la Ley del Consumidor que ha ocasionado daños a un grupo de personas durante un período de tiempo. Cuando el resultado es favorable, el tribunal establece la responsabilidad infraccional de las empresas o proveedores.

Durante el período 2023 **el SERNAC aperturó 27 Juicios de Interés General a nivel regional y obtuvo el cierre de 9 procesos iniciados en años anteriores.**



ACTA N° 2 - 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

VI. Acciones comunicacionales y prensa

El Servicio ha venido desarrollando a nivel regional una línea de trabajo permanente con los medios de comunicación, lo que permite llegar con contenidos en materia de consumo a los habitantes de Atacama. Junto a los comunicados con temáticas nacionales, se suman las apariciones del vocero regional con temáticas regionales.

Mes	N° de comunicados enviados
Enero	3
Febrero	7
Marzo	11
Abril	8
Mayo	8
Junio	7
Julio	9
Agosto	6
Septiembre	7
Octubre	5
Noviembre	6
Diciembre	11
Total	88



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

VI. Despliegue territorial

✓ **Plataformas Municipales**

Durante el año 2023, el Sernac en Atacama, mantuvo un trabajo colaborativo con los Municipios de Vallenar, Huasco, Caldera, Chañaral y Diego de Almagro, para contar con Plataformas Municipales de Atención de Público, las que permiten acercar la oferta pública de protección a las personas consumidoras a distintos territorios de la Región, garantizando así un mayor y mejor acceso a los habitantes de las distintas comunas.

A este trabajo, se suman Servicios Públicos que colaboran en dar atención a público consumidor; SENAMA, SERNATUR e IPS Chile Atiende.

✓ **Seguridad de productos**

La Mesa Regional de Seguridad de Productos de Atacama, tuvo 2 sesiones en el año 2023, y realizó la Cuarta Versión del Seminario de Seguridad Productos, en la Universidad de Atacama, con la participación de 49 personas.

✓ **Demás acciones**

Durante el período, se pudo ver al SERNAC en la Región, en múltiples actividades y acciones de difusión a la ciudadanía. A la activa participación en Ferias de Servicios Públicos del Programa Gobierno en Terreno (9), destacó la realización de actividades en distintos barrios de Copiapó; Los Minerales, La Colina, Paipote, El Palomar, Villa Esperanza, El Pretil y Manuel Rodríguez, en donde junto a Ferias de Servicios Públicos se realizaron diálogos con la comunidad, levantando las necesidades de información y de protección para nuestros vecinos y vecinas.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 21
	ACTA N° 2 - 2024 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Se destaca, además la participación en la Mesa Barrial, llevada adelante por el Centro Familia Digital Chancoquín de la Fundación de Las Familias.

VII. Desafíos y compromisos para el año 2024

Durante el año 2024, se implementa a nivel nacional una agenda SERNAC enfocada en soluciones individuales para las y los consumidores, la que comprenderá: medidas legislativas, una campaña comunicacional, relacionamiento con gremios y Asociaciones de Consumidores y educación orientada a la sociedad civil organizada.

Igualmente, se trabaja en alternativas de atención especializada para consumidores y consumidoras hipervulnerables, que se implementarán en los canales de atención vigentes. Se realizará un trabajo focalizado con este público objetivo, a fin de identificar los problemas de consumo que enfrentan en razón de su edad, género, situación de discapacidad, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que se configuran como barreras y/o dificultades para ejercer sus derechos como consumidores y consumidoras.

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se siguen implementando acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores en la Región.

Se desarrolla una nueva estrategia comunicacional y de vinculación con el medio, con focos claros y definidos, además de un importante despliegue territorial vía alianzas con Municipios, GORE y otros servicios públicos.

Esperamos ampliar la oferta territorial con plataformas municipales activas en las tres Provincias de la Región.

