

# Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **La Araucanía**



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores, establecidos en la Ley 19.496.

Su misión es 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.

Sus objetivos estratégicos institucionales, consisten en:

- 1.- Asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y eficaces, y la aplicación de procedimientos voluntarios y/o judiciales que permitan compensar a las personas afectadas, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas.
- 2.- Disminuir las asimetrías de información, mediante la elaboración y difusión de estudios, investigaciones y la aplicación de ciencias del comportamiento para promover relaciones de consumo equilibradas entre personas consumidoras y empresas logrando mercados más transparentes.
- 3.- Promover el consumo responsable y sostenible, a través del desarrollo de acciones educativas que permitan aumentar el conocimiento de las personas consumidoras, con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento e incorporar prácticas de consumo sostenible.
- 4.- Impulsar una estrategia de relacionamiento y articulación institucional, para fortalecer la coordinación y cooperación del Servicio con organismos públicos que se vinculan con la protección de los derechos de las personas consumidoras.
- 5.- Fortalecer la gestión interna, mediante la implementación de estrategias de desarrollo de personas, el monitoreo de los procesos institucionales y la promoción de la innovación orientados a la entrega de productos y/o servicios, para procurar el perfeccionamiento de los mismos en beneficio de las personas consumidoras.
- 6.- Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.

Dado lo anterior, buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, 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.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En este contexto, la Dirección Regional del SERNAC presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional realizada durante el año 2022 a través de esta cuenta pública participativa.

### **I.- Atención Ciudadana**

Es así como, en cuanto a atención ciudadana, entre enero y diciembre de 2022, el SERNAC recibió 18.756 reclamos de consumidores de la Región de La Araucanía a través de todas sus plataformas de atención (Call y Web Center, Plataformas Presenciales), siendo los mercados más reclamados: Comercio Minorista General con el 30,4%; Financieros con el 19,93%; Telecomunicaciones con el 14,11%; Transporte con el 7,19%; y Suministro de Electricidad, Gas y Agua 4,91% de los casos.

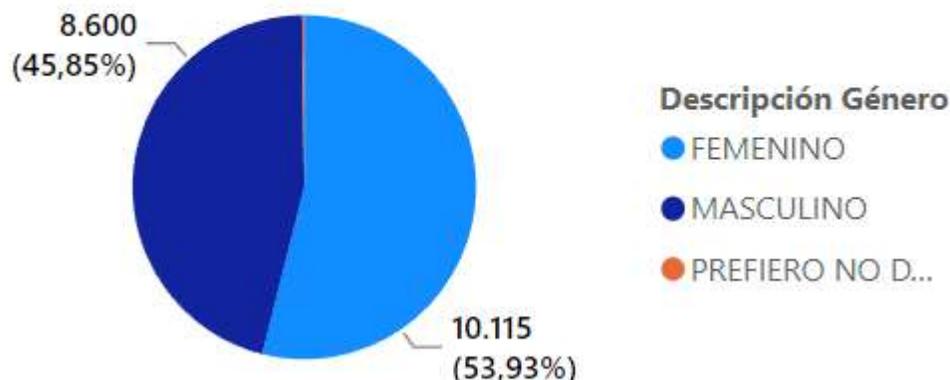
### **Mercados con mayor volumen de reclamos**



De ellos, el 45,85% fue ingresado por el género masculino, y el 53,93% por el género femenino.

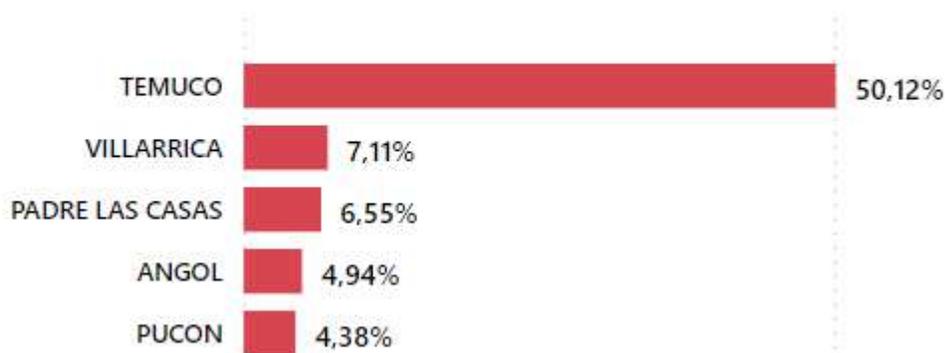
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Distribución por género



En tanto, las comunas con mayor volumen de reclamos son: Temuco con el 50,12%; Villarrica con 7,11%; Padre Las Casas con el 6,55%, Angol con el 4,94%, y Pucón con el 4,38%.

## Comunas con mayor volumen de reclamos



Mientras que el canal presencial de la región esto es Plataformas de Atención de Público de la Dirección Regional y Plataformas Municipales, registró 1.647 reclamos, y cerró 1.925 casos en el período. Clasificando 82 casos como Probable Materia Denunciable.

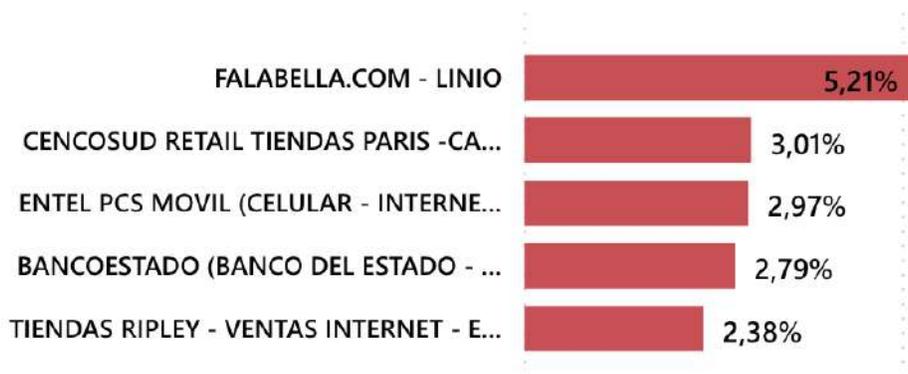
Por otra parte, durante el año 2022, se recibieron un total de 10.220 Consultas, de consumidores de la región.

A su vez, el canal presencial de la región registró 769 consultas en el período.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En este mismo sentido, y con relación a la atención presencial en la Región de La Araucanía, cabe indicar que, SERNAC mantiene convenios de cooperación mutua con las 32 comunas de la Región de La Araucanía, lográndose en 2022 en la comuna de Lonquimay, una de las más extremas de la región, la disposición de 2 personas en el municipio para la atención de público en materias de consumo.

## Proveedores más reclamados



Los proveedores más reclamados son parte de los mercados: Comercio Minorista General, Telecomunicaciones y Financieros.

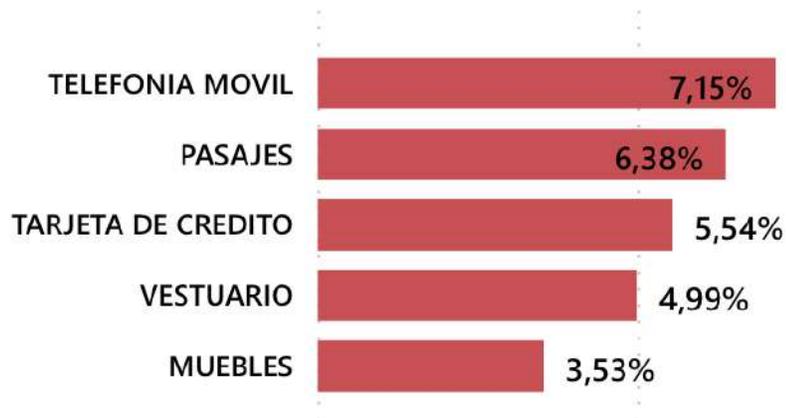
## Motivos Legales más reclamados



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

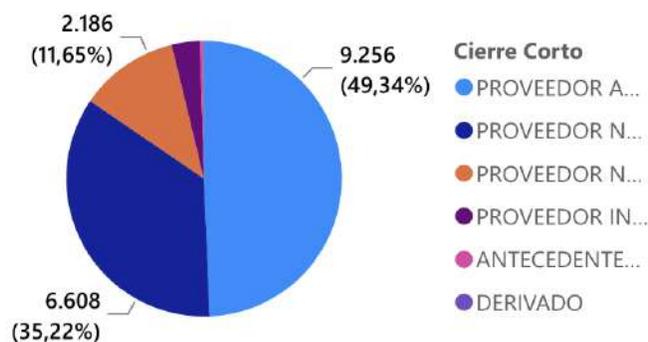
Los motivos legales más reclamados fueron: Problemas de Ejecución Contractual, Garantía, Cobros Improcedentes, Servicio Defectuoso o Negligente, y Facturación Excesiva o no Consentida.

## Productos con mayor volumen de reclamos



Los productos con el mayor volumen de reclamos fueron: Telefonía Móvil, Pasajes, Tarjeta de Crédito, Vestuario y Muebles.

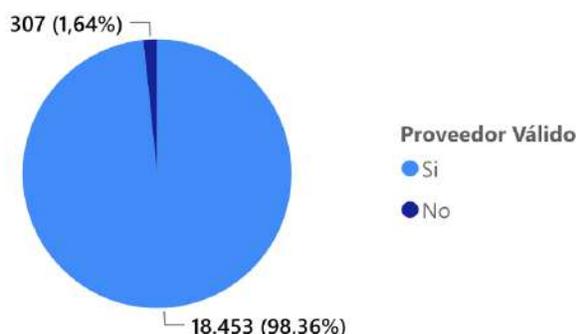
### Reclamos por Cierre Corto



La distribución por Causal de Cierre fue: Proveedor Acoge (49,3%); Proveedor No Acoge (35,2%); Proveedor No Responde con el 12%; Otros cierres acumulan el 3,5%.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Reclamos por tipo de proveedor



Mientras que el 98, 4% de los reclamos se ingresaron en contra de Proveedores Válidos, y el 1,6% en contra de Proveedores No Válidos o no registrados en el Portal del Proveedor.

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

### **Actividades Educativas 2022**

En materia de Educación para el Consumo Sostenible, la Dirección Regional de La Araucanía, desarrolló 16 Talleres Educación financiera, a los cuales accedieron un total de 210 Participantes.

Se realizaron 2 Talleres en Educación en Derechos del Consumidor con un total de 42 Participantes.

Se implementaron 7 Talleres en Prácticas de Consumo y Medio Ambiente con un total de 184 participantes.

Durante el período, se imparten también talleres de género con 90 participantes, y herramientas para la ciudadanía con 34.

Alcanzado un total de 560 beneficiarios, entre todas las actividades educativas desplegadas en la Región de La Araucanía.

### **Distribución material educativo físico o digital:**



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Además, se realizaron 39 envíos de material educativo físico o digital al público objetivo con el cual trabajó SERNAC (principalmente, escolares y adultos mayores).

**Material Educativo:** Infografías digitales, alcancías, Guías Educación Financiera, Otros (audífonos).

**Beneficiarios:** Estudiantes, Jóvenes, Mujeres, Personas Mayores, Público General.

**Agentes multiplicadores:** 522, entre CFTs, IPs, Universidades, Establecimientos Educativos, SENAMA, INJUV, MINMUJERYEG, Uniones Comunales, CAPREDENA, SERCOTEC, entre otros.

**Total beneficiarios aproximados:** 56.899

### **III.- Protección y compensaciones**

En cuanto a Protección y Compensaciones, durante el año 2022, se iniciaron 42 Juicios de Interés General (JIG) y se cerraron 41 causas. De ellos, 28 JIG se cerraron con resultado favorable, y se beneficiaron 30 consumidores. Con un total de \$43.534.815 en indemnizaciones obtenidas, y 299 UTM en multas para las empresas.

Mientras que se iniciaron 2 Juicios de Interés Colectivo que se mantienen en curso, correspondiente a demandas colectivas en contra de los proveedores Miyas Travels y Siegmund S.A. Ambos en proceso, en etapa de conciliación.

JIC con Miyas Travels, por incumplimiento en las condiciones contratadas.

JIC con Siegmund S.A., por cláusulas abusivas y cobros improcedentes.

### **IV.- Participación Ciudadana**

En materia de Participación Ciudadana, se desarrolló un Mecanismo de Participación Ciudadana, y que dice relación con ejecutar el Consejo Consultivo Regional de Consumo o COSOC, del cual se llevaron a cabo 3 sesiones online en el período.

En 2022, destacan en esta instancia, su reactivación y elección de nuevo presidente del COSOC, así como la integración de 3 nuevas representantes de la Sociedad Civil (Representante de Mayores de la Provincia de Cautín, Representante de Mayores de la Provincia de Malleco, y representante de Jóvenes de la región).

Con relación al Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, el presupuesto total disponible por ley para el año 2022 fue de \$526.134.000, y de ellos se asignaron recursos que ascendieron a \$6.300.000 a 1 proyecto de la Región de La Araucanía, equivalente al 1,28% de los recursos asignados en el período, a nivel nacional.

### **V.- Fiscalización y Vigilancia**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Por último, durante el año 2022, se realizaron 58 fiscalizaciones (entre presenciales y virtuales) al Comercio en la Región de La Araucanía; y se levantaron 7 Alertas de Vigilancia al Comité de Vigilancia de SERNAC.

Destaca la Alerta sobre **Estaciona Ltda.**, levantada con fecha 06.05.2022, por incumplir la Ley de Estacionamientos N°20.967.

Se interpone denuncia (JIG) contra dicho proveedor producto de fiscalización constatada en acta 349-2022-ARAUC-A-01, del 02/08/2022.

Otras alertas de Vigilancia se levantaron en contra de:

- Calzados Carillón
- Pollini (Fábrica de Calzados Gino S.A.)
- Tienda D´House Factory.

Todos fiscalizados por informar en sus páginas web garantía legal de 3 meses en vez de 6 meses, según la Ley Pro Consumidor, a partir del 24 de marzo de 2022.

Acciones con las cuales fue posible generar una modificación de conducta por parte de estos proveedores.

## **VI.- Desafíos y compromisos 2023**

Durante este año 2023, el SERNAC tiene una serie de desafíos que se pueden resumir en cinco ejes centrales:

- Fiscalizar y proteger con impacto.
- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas
- Acompañar y conectar con las personas usuarias
- Fortalecer nuestro posicionamiento y reputación
- Valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Para cumplir con estos desafíos, el SERNAC implementará 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 trabajará 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.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se implementarán acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores. Además, se dispondrá de una nueva herramienta de Alertas Ciudadanas Ampliadas, la que permitirá que la ciudadanía sea un agente de fiscalización activo en materias de consumo.

Se desarrollará 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 en las regiones del país.

Otro desafío para el período 2023 es la presentación de una modificación legal en ámbitos de consumo financiero, que abordará problemáticas asociadas a las cobranzas extrajudiciales y/o judiciales y aceleración de deudas, entre otras, a fin de ofrecer más protección a las y los consumidores financieros.

En cuanto a las herramientas dispuestas a la ciudadanía, se buscará ampliar la cobertura de la herramienta "Me Quiero Salir" a nuevos mercados, como podrían ser educación superior, contratos de alarmas domiciliarias, cuentas vistas y tarjetas de prepago. Se realizarán mejoras al "Observatorio de Precios", con mayor información regional e incorporación de nuevos productos y canastas con enfoque de género y adecuadas a la realidad de las regiones.

Para continuar con la aplicación del enfoque de género de forma transversal al quehacer institucional, se dispondrá una calculadora de canasta básica para la gestión mensual, actualizando el estudio de precios de los productos asociados. Se formalizará la norma de participación ciudadana con enfoque de género y se seguirán realizando conversatorios sobre temas de consumo y género, talleres de educación financiera y derechos en el consumo con enfoque de género y la encuesta de percepción de consumo y mujeres, entre otras acciones. Asimismo, se actualizarán los protocolos de atención a la ciudadanía, para asegurar el enfoque de género, inclusión y no discriminación en los canales presenciales y remotos.

Finalmente, se trabajará en la difusión y masificación de la implementación de planes de cumplimiento en consumo: desarrollo de actividades de apertura y escucha activa con actores relevantes, además de un conjunto con acciones de perfeccionamiento normativo y legal del modelo de Compliance.

Para el año 2023, como SERNAC Región de La Araucanía, con una dotación total de 10 funcionarios, buscamos aumentar nuestra atención ciudadana, tanto en ingreso y gestión de reclamos, como también de consultas, sumando a ello, la renovación de los convenios de Cooperación con los municipios de la región.

También se espera mantener en auge las actividades educativas dirigidas a la ciudadanía, y en especial a los grupos hipervulnerables como las personas mayores de la región.

Además, en protección, se proyecta mantener un volumen similar o superior a los Juicios de Interés General y Colectivos, iniciados en el año 2023, llegando a un mayor número de beneficiados.



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En materias de participación ciudadana, se está trabajando en una Consulta Ciudadana a Adultos Mayores de la región, y se mantiene una participación activa de los integrantes del COSOC, con los cuales ya se están coordinando actividades en conjunto para realizar durante el año en curso.

Por último, se espera que el levantamiento de las alertas de vigilancia y las fiscalizaciones al comercio, generen un impacto positivo en pro de entregar mayor y mejor información, así como respuestas favorables a los consumidores que día a día acuden a nuestro servicio por más y mejor protección.

## **Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023**

**Ciudad:** Villarrica

**Lugar:** Sala de Artes Escénicas y Sala de Exposiciones, del Centro Cultural Municipal de Villarrica.

**Fecha:** 17-5-2023

**Instituciones y/u Organizaciones asistentes:** Juntas de Vecinos Urbanas y Rurales de Villarrica, Agrupaciones de Adultos Mayores, Centros Comunitarios de Salud Familiar (Cecosf), Ejecutivas de Atención de Público de la Municipalidad de Villarrica, Asociación de Consumidores Nueva Acopucón y COSOC en Consumo de La Araucanía.

**Total asistentes:** 25

### **1. Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública de la Región de Dirección Regional de La Araucanía, se desarrolló en el Centro Cultural de la Municipalidad de Villarrica, entre las 10:30 y la 13:00 horas del miércoles 17 de mayo de 2023, y contó con la participación de organizaciones comunitarias urbanas y rurales de la comuna de Villarrica, principalmente Juntas de Vecinos y Agrupaciones de Adultos Mayores, además del Secretario Municipal, Néstor Burgos Riquelme, y el Presidente del COSOC en Consumo de La Araucanía, Bernardo Barrientos Madariaga.

La actividad se desarrolló en 2 momentos, siendo el primero la exposición de la Cuenta Pública de la gestión del año 2022 por parte del Director Regional, Arturo Araya Rodríguez, que fue realizada en la Sala de Artes Escénicas del Centro Cultural de la Municipalidad de Villarrica.

Mientras que el segundo momento de la actividad, se desarrolló en la Sala de exposiciones del Centro Cultural, donde los asistentes, se reunieron en mesas de trabajo.

Así, la actividad se ajustó al siguiente programa:

### **Programa**

Cuenta Pública Participativa 2023  
SERNAC Araucanía



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>10.00 – 10.30</b>	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
<b>10.30 – 10.35</b>	Bienvenida a las y los asistentes
<b>10.35 – 10.40</b>	Palabras de Néstor Burgos Riquelme, Secretario Municipal de la Municipalidad de Villarrica o Alcalde de Villarrica
<b>10.40 – 11.25</b>	Presentación Cuenta Pública 2023 – Arturo Araya Rodríguez, Director Regional del SERNAC
<b>11.25 – 12.10</b>	Diálogo Participativo
<b>12.10 – 12.30</b>	Preguntas al Director Regional del SERNAC y cierre

## **Metodología participativa**

Se trabajó en base a lo indicado por el Departamento de Participación Ciudadana, reflexionando en mesas de trabajo, sobre la Cuenta Pública expuesta por el Director Regional.

Fueron 4 mesas de trabajo, cada una de la cuales trabajó en base a las preguntas planteadas:

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tienen el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?
2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?
4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

Tanto el Director Regional, como las profesionales asistentes a la actividad, participaron en las Mesas de Trabajo, orientando a los asistentes cómo responder a las consultas, y también se resolvieron algunas dudas respecto de las funciones del SERNAC.

Fue una conversación enriquecedora de las Mesa de Trabajo, siendo uno de los principales temas tratados por los asistentes, el hecho de no conocer que en la oficina de “Ventanilla Única” del municipio, se podía realizar reclamos y consultas a SERNAC, motivo por el cual solicitan mayor difusión de esta información a la comunidad en Villarrica, así como también esperan poder coordinar charlas con SERNAC para sus vecinos, con el fin de que conozcan de qué se trata SERNAC, y en qué los puede ayudar.

Y consultan que es lo que fiscaliza SERNAC; y en qué pueden ayudar los mismos consumidores.

También, manifiestan que les interesa que SERNAC sea parte de la solución de sus problemas, y sentir que es un servicio que los acompaña, por ejemplo, en problemas como aquellos que tienen con empresas eléctricas, ya que es una forma de que el servicio genere confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Por último, se consulta la injerencia de SERNAC con empresas como La Polar, como para que no se les permita continuar en el mercado o fusionándose con otras empresas.

De la misma manera, los asistentes expresaron su agradecimiento, por haber sido invitados a una instancia como esta, dado que nunca habían participado de una actividad con estas características, donde pudieran expresar sus opiniones respecto a una Cuenta Pública de un servicio público.

## **2. Resultados del trabajo**



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se obtuvo información enriquecedora, por parte de la ciudadanía organizada que asistió a la cuenta pública.

Fue un trabajo bien cercano, en un espacio de confianza, afable y ameno.

Quienes participaron visibilizaron su interés por conocer más sobre nuestro servicio, y entregar lo aprendido en la actividad a sus representados.

Como servicio, nos comprometimos a entregar mayor información y visibilizar más al SERNAC en el municipio de Villarrica; así como entregar charlas informativas a la ciudadanía, con el fin de que puedan empoderarse en materias de consumo.

### **3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.**

Además, de la realización de charlas, los asistentes sugieren el envío de información como videos o cápsulas informativas por redes sociales como whatsapp por ejemplo, o correo electrónico.

Así como también trabajar en actividades concretas con la ciudadanía de la comuna de Villarrica, acompañándolos en problemas de consumo que afectan a la mayoría, para que de esta manera SERNAC obtenga la confianza y credibilidad de parte de los ciudadanos.

### **4. Evaluación Final**

La Cuenta Pública Participativa, fue un arduo trabajo en el cual se invitó a ciudadanía organizada de la comuna de Villarrica (juntas de vecinos y agrupaciones de adultos mayores principalmente), a los Alcaldes de las 32 comunas, así como a las autoridades de gobierno como: Gobernador Regional, Delegado Presidencial Regional, Delegada Presidencial de la Provincia de Malleco, SEREMI de Gobierno y SEREMI de Economía; además de los ejecutivos de atención de público que trabajan en los municipios de la región, a los integrantes de COSOC en Consumo de La Araucanía y a las Asociaciones de Consumidores de la región.

De ellos, solo asistieron a la Cuenta Pública, las organizaciones comunitarias de Villarrica, el Presidente del COSOC, y el Secretario Municipal de la Municipalidad de Villarrica.

Aún así, fue un trabajo muy enriquecedor y colaborativo entre quienes asistieron a la actividad.

Se generó un espacio, interesante, participativo y de expansión del conocimiento de los asistentes, en lo que se refiere al trabajo del SERNAC, y también, de retroalimentación para nosotros.

Por otra parte, como servicio quedamos con la tarea de coordinar charlas con las organizaciones del municipio, así como hacerles llegar material informativo como cápsulas o videos informativos que puedan revisar por sus redes sociales.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Por último, comentar que, si bien, se envió el Informe Borrador o Pre Informe a los integrantes del COSOC en Consumo de La Araucanía, no se recibió ninguna retroalimentación por parte de ellos.

### 5. Anexos

Fotografías de la actividad





# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





# Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

