

 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 Magallanes y la Antártica Chilena

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.**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 los proveedores; 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

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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.

En cumplimiento de nuestro mandato institucional de proteger a las personas consumidoras, durante el año 2023 trabajamos como Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía en el diseño del proyecto de Ley "Sernac te Protege", que busca fortalecer las soluciones a los problemas individuales de quienes ven vulnerados sus derechos en materias de consumo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Este proyecto de ley se enfoca en la vulnerabilidad a la que estamos expuestos hoy las y los consumidores, con problemas que escasamente alcanzan una solución satisfactoria y oportuna. El proyecto le entrega nuevas herramientas al Sernac para velar por el cumplimiento de la ley, lo que le permitirá defender el interés general y el interés individual de la persona consumidora, además de promover soluciones justas.

El proyecto prioriza las soluciones colaborativas entre proveedores y consumidores cuando se presenta una eventual infracción a la ley. De no haber acuerdo, el Sernac podrá imponer sanciones a las empresas cuando se acredite una infracción a la ley. Este diseño complementa las reformas legales anteriores que han fortalecido al Servicio.

Este proyecto se ingresó al Congreso en septiembre de 2023 y actualmente está en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados y Diputadas. Seguiremos trabajando durante el año 2024 para lograr su total tramitación desde una óptica respetuosa de los derechos de las y los consumidores



Resultados de la Gestión Regional

I. Atención ciudadana:

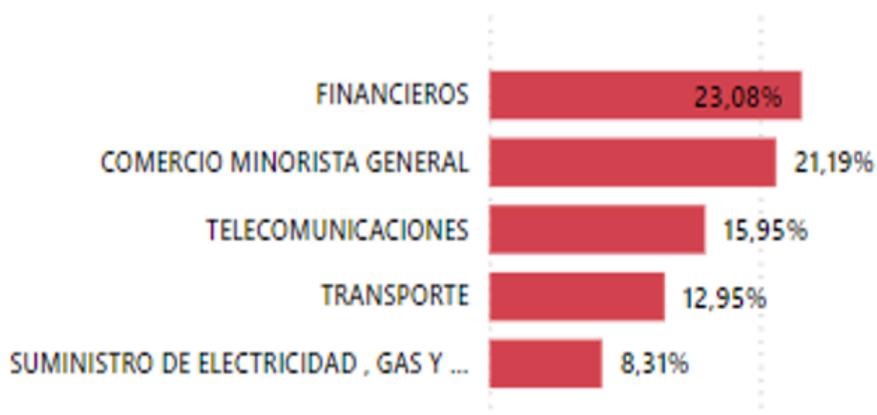
La atención ciudadana representa la gestión institucional de atender las reclamaciones de las personas consumidoras, sus posibles consultas y alertas. El reclamo es la acción que permite solicitar a una empresa una solución ante una posible vulneración de los derechos como persona consumidora, mediante la acción de Sernac. Por su parte la consulta, permite dirigirse al Servicio para conocer detalles y alcances de la Ley del Consumidor, con el propósito de solicitar antecedentes sobre temas de consumo, conocer los derechos de los consumidores, informarse antes de perfeccionar el acto de consumo, conocer si la situación que le afecta corresponde a una infracción, etc. Finalmente, una Alerta es una herramienta para que las personas puedan informar a Sernac de conductas de empresas o mercados que posiblemente afecten los derechos de los consumidores.

Durante el año 2023, la cantidad gestionada en la oficina Regional de Sernac fue:

- Reclamos: 941
- Consultas: 79
- Alertas Regionales :8

Los Mercados con mayor volumen de reclamos fueron:

Mercados con mayor volumen de reclamos



II. Educación para el Consumo Sostenible

Actividades educativas: 47

Se realizaron talleres a 35 instituciones abarcando un total de 954 beneficiarios quienes recibieron al menos una de las actividades educativas definidas para el año 2023. La cantidad y materias se resume en:

- Talleres de Educación Financiera: 20, 429 asistentes.
- Talleres en Promoción de Derechos en Consumo: 20, 516 asistentes.
- Talleres en Medio Ambiente y Prácticas de Consumo: 7, 134 asistentes.



Participación Ciudadana

Instancias participativas (mecanismos de participación ciudadana): 11

Se realizaron 6 Sesiones del Consejo Consultivo Regional, 3 conversatorios de Consumo en: Brechas de Género, Proyecto de Ley y Experiencia de Compra. Finalmente, se destaca la realización de la primera Consulta Ciudadana, respondida por 1194 personas



III. Fiscalización:

Se realizaron 81 Fiscalizaciones en diversos rubros, entre ellos: Comercio minorista de alimentos y bebidas, salud, hogar, entretenimiento, financiero, funerarias, y cementerios, inmobiliario, servicios de mantención del hogar, servicios básicos, telecomunicaciones, transporte, turismo, vehículos y rodados.



IV. Protección y compensaciones – Juicios

Juicios de Interés General: 28 Juicios de Interés general se presentaron en distintos rubros, entre ellos: Retail, telecomunicaciones, financiero, transporte aéreo, comercio electrónico y entretenimiento, entre otros.

V. Acciones Comunicacionales y Prensa:

Difusión en el territorio informando el quehacer institucional, el proyecto de ley que fortalece a Sernac, el ejercicio de los derechos de los consumidores, despliegue de actividades educativas y participación ciudadana

- Más de 70 Comunicados de Prensa enviados.
- Más de 120 apariciones en Medios de Prensa Local.



VI. Desafíos y compromisos 2024

Durante el año 2023 trabajamos en conjunto con el Ministerio de Economía en el diseño del proyecto de Ley Sernac te Protege, que busca fortalecer las soluciones a los problemas individuales de quienes ven vulnerados sus derechos en materias de consumo.

Este proyecto de ley se enfoca en la vulnerabilidad a la que estamos expuestos hoy en situaciones que escasamente alcanzan una solución satisfactoria y oportuna. El proyecto le entrega nuevas herramientas al Sernac para velar por el cumplimiento de la ley, lo que le permitirá defender el interés general y el interés individual de la persona consumidora, además de promover soluciones justas.

El proyecto prioriza las soluciones colaborativas entre proveedores y consumidores cuando se presenta una eventual infracción a la ley. De no haber acuerdo, el Sernac podrá imponer sanciones a las empresas cuando se acredite una infracción a la ley.

Este diseño complementa las reformas legales anteriores que han fortalecido al Servicio.

Este proyecto se ingresó al Congreso en septiembre de 2023 y actualmente está en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados y Diputadas. Seguiremos trabajando durante el año 2024 para lograr su total tramitación desde una óptica respetuosa de los derechos de las y los consumidores.

Despliegue territorial:

- Implementación de Procedimientos extrajudiciales con proveedores como mesas de trabajo y negociaciones desformalizadas.
- Generación de Convenios de colaboración con comunas rurales.
- Despliegue comunicacional en comunas distintas de la capital regional.

Trabajo Intersectorial:

- Generación de planes de trabajo con otras Instituciones colaboradoras.
- Ampliación de la red de Instituciones con las que se realizan acciones de fiscalización conjunta, por ejemplo: ADUANA; Seremi de Salud, autoridad marítima, entre otros.

Reporte de Ejecución
**Cuenta Pública Participativa Regional Región de Magallanes y Antártica
Chilena**

Ciudad	Punta Arenas		
Lugar	Salón de la Cámara Chilena de la Construcción.		
Fecha	17.05.2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		<ul style="list-style-type: none"> - Club de Adultos Mayores Paz y Amor. - Club Adulto Mayor. - Agrupación de Amigos de los Ciegos. - Consejo de y para la Discapacidad. - Círculo de SubOficiales Retiro de Gendarmería. 	<ul style="list-style-type: none"> - Armada de Chile. - Superir. PDI. - Universidad de Magallanes. - Carabineros de Chile. - ChileAtiende. - Centro Diurno. - Seremía de Justicia y DDHH. - Centro Diurno Silva Henríquez. - Fiscalía local de Punta Arenas.

Total asistentes	25	Mujeres	16
		Hombres	9
		Otro	0

1. **Objetivo General:**

- Realizar un diálogo entre la Ciudadanía y la Autoridad que permita construir con insumos de los ciudadanos la visión sobre el desempeño general de la Institución en la Región.

2. **Objetivos Específicos:**

- Informar a la Ciudadanía la gestión de Sernac en el año 2023.
- Explicar la gestión y el desempeño de la Dirección Regional.
- Recoger las opiniones de la ciudadanía mediante una metodología participativa y deliberativa, incentivando la reflexión desde lo informado y los conocimientos y visiones de los asistentes.

3. **Desarrollo de la actividad**

Todos los asistentes registraron su asistencia a la actividad, momento en que se les entregó una carpeta que contenía las preguntas a desarrollar en el trabajo participativo.

La actividad comenzó con la bienvenida a las autoridades, representantes de los Servicios públicos, de las Fuerzas Armadas, de la Sociedad Civil organizada, invitados especiales y particulares.

A continuación, la Directora expuso los resultados alcanzados durante el año 2023 y desarrolló junto a los asistentes las preguntas guías, motivando sus respuestas e instándolos a expresar sus opiniones, alcances, sugerencias, etc.

15:00 a 15:20	Recepción y registro de asistentes.
15:20 a 15:30	Saludo y palabras de bienvenida a los asistentes.
15:30 a 16:30	Presentación Directora Regional de la Cuenta Pública 2023
16:30 17:00	A Diálogo Participativo: Directora consulta a los asistentes sus respuestas a las preguntas: 1. ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso? 2. ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía? 3. ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios? 4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?
17:00	Cierre de la Actividad

3.1 Resultados del trabajo

El carácter de la actividad fue participativo. Luego de exponer los resultados del año 2023, la Directora Regional desarrolló junto a los asistentes las preguntas que se detallan, coordinando el diálogo. No fue necesaria la conformación de mesas de trabajo ya que el diálogo se realizó de manera participativa y espontánea por parte de las personas asistentes.

Pregunta 1: ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?

Una participante representante de organizaciones consulta y comenta que ha tenido problemas con las farmacias, menciona que nadie las fiscaliza por ofrecer remedios sin stock o cambiar los valores. La Directora menciona que la labor del servicio es velar por que los proveedores de bienes y servicios tengan los precios de los productos mencionados, menciona que la modificación de precios no es materia del SERNAC, el organismo responsable es la Fiscalía Nacional Económica que vela por la libre competencia, además de monitorear que no exista colusión, informa que el servicio se encarga de vigilar y fiscalizar que los proveedores no vendan productos sin stock y que se respeten las ofertas y promociones que ofrecen los proveedores.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Integrante de la Gobernación Marítima pregunta si existen fiscalizaciones para las empresas que mencionan ser “las más económicas” o “la mejor de la Región”. La Directora menciona que existe un plan de fiscalización dentro del territorio y que se chequea el mercado permanentemente, informa que existen las alertas ciudadanas e insta a los participantes a utilizarlas, con el fin de que puedan detallar malas prácticas de los proveedores. Un participante pregunta si es posible ingresar Alertas vía telefónica y la Directora responde afirmativamente, el modo de hacerlo y cómo registrar la Alerta.

Una representante de un club de adulto mayor cuenta la experiencia que ha tenido con el Servicio: Menciona que realizó un reclamo ya que un proveedor le realizó un cobro incorrecto, detalla que a raíz de eso su deuda subió considerablemente y luego de realizar el reclamo en SERNAC, el cobro fue eliminado y pudo regular su situación. Informa sentirse agradecida por la labor del Servicio y sentirse protegida por SERNAC. La Directora agradece sus palabras y por relatar su experiencia, agrega que, desafortunadamente no todos los reclamos terminan de la misma forma, a pesar de que existen proveedores que cometen infracciones a la LPC y que por ese motivo existe el proyecto de Ley y lo que busca el Servicio con las nuevas facultades.

La Directora consulta a los participantes si han visto noticias de SERNAC en los medios. Los participantes responden positivamente, detallando que en noticias de televisión, radio y redes sociales.

Pregunta 2: ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?

Un representante del consejo consultivo menciona que la labor del Servicio es correcta, más agrega que el consumidor tiene la obligación de informarse, da como ejemplo una publicación de SERNAC en relación a las nuevas obligaciones de los proveedores de transporte aéreo, pero que hay muy pocas personas que se enteran de eso debido a que no se informan; agradece el relacionamiento del SERNAC con la comunidad. Un representante de Carabineros indica que hay un grupo importante de jóvenes que solo se informan por redes sociales y el SERNAC debería reforzar la comunicación por esos medios. Integrante de AGACI expresa la importancia de llegar a todas las personas con

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

discapacidad, ciegas, sordas, con movilidad reducida, a efectos de llegar a todos los sectores. La Directora menciona que aún queda mucho por hacer en ese sentido.

Pregunta 3: ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?

Los participantes agradecen y valoran el acercamiento y compromiso que existe de Sernac con la comunidad. Un asistente consulta cuál es el medio para valorar el quehacer del servicio, la Directora indica que existe el SONI y cómo utilizarlo. Además, informa sobre la encuesta País y que existen encuestas de satisfacción en los canales que tiene el SERNAC.

Pregunta 4: ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?

Una representante de una organización agradece la labor del servicio, recalca el acercamiento del SERNAC mediante talleres, comenta su experiencia al haber participado. Menciona que la ayuda que brinda el Servicio la motiva para hacer valer sus derechos como consumidora. Otra participante indica que el SERNAC debería acercar sus servicios a los más jóvenes, debido a que ellos son el futuro y es importante que se mantengan informados. La Directora comenta las actividades que se han realizado con estudiantes y los planes a futuro. Los participantes agradecen el acercamiento del SERNAC con la comunidad rural, que a pesar de lo extenso que es la Región, el Servicio se ha preocupado de llegar a todas las comunas, creando relacionamientos e instando a la comunidad a utilizar las herramientas que ofrece el Servicio.

A continuación, se exponen las respuestas entregadas por los asistentes en las hojas de respuesta que se entregaron en un principio:

Pregunta 1: ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?

- Respuesta 1: En primera instancia, una forma de proteger a la ciudadanía es a través de su fiscalización a las empresas que presentan sus productos, debido a que reúnen información que debe ser importante hacia el consumidor previniendo cualquier situación que afecte a la integridad y aspectos iniciales.
- Respuesta 2: Conozco algunos alcances de la protección del Sernac a los consumidores, aunque no lo he utilizado mucho, pero creo que han hecho un buen trabajo en defender los derechos de todos los que hacemos uso del comercio chileno.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Respuesta 3: Existe protección en cuanto a denuncias que se pueden realizar, fiscalizaciones, requerimientos de información, obteniendo solución a través de procedimientos y otras acciones de carácter colectivo. Son funciones que debieran fortalecerse con el fin de que considere competencias como aplicación de multas y apremios. Espero que concluyan adecuadamente la tramitación del proyecto de ley.
- Respuesta 4: Proteger nuestros derechos como consumidores y clientes.
- Respuesta 5: Sí, es un servicio a nivel regional, su personal y su Directora se preocupan de solucionar los problemas o dificultades de los proveedores.
- Respuesta 6: Informa de la Ley de Protección al consumidor y actúa como mediador en conflictos, pero se necesita que pueda sancionar o que tenga mayor poder para resolver efectivamente problemas en cuanto al consumo. Mientras tanto y con las herramientas actuales con las que cuentan lo han hecho muy bien.
- Respuesta 7: Sí, tengo conocimiento al respecto. Es muy bueno como consumidor conocer nuestros derechos, de esta manera se evitan abusos y el consumidor puede estar más tranquilo por la protección de Sernac que nos brinda.
- Respuesta 8: Creo que el Servicio hace su trabajo, pero hay que mejorar a nivel legal algunas normas. Ojo con la publicidad engañosa.
- Respuesta 9: Informa, educa y protege al consumidor de productos y/o servicios en el comercio establecido. Se agradece mucho el trabajo realizado por el Sernac y particularmente por el Equipo del Sernac Magallanes liderado por la Directora Regional Pamela Ramírez Jaramillo. Felicitaciones.
- Respuesta 10: Es un poco lento y la página poco amigable.
- Respuesta 11: He realizado en dos ocasiones algún abuso del comerciante, en una no tuve respuesta y otra no fue favorable, pese a que presenté el producto que no fue lo que compré en cuanto a calidad, opino que seguramente yo estaba equivocada, pero no quedé conforme.
- Respuesta 12: Sí, con fiscalizaciones y recepción y gestión de reclamos.
- Respuesta 13: A través de la difusión, hacer cumplir la ley, también con la fiscalización a las empresas y representación jurídica de las personas. Mi opinión es muy buena ya que la ciudadanía se siente respaldada.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Pregunta 2: ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?

- Respuesta 1: Educar y proveer información a través de los canales de difusión: TV, redes sociales, entre otras. Por otra parte, generar instancias de participación ciudadana e intervenciones inesperadas junto a organizaciones.
- Respuesta 2: Deben estar presente en redes sociales de todo el rango de edad con propaganda llamativa y no muy extensa con pequeños tips o ayudas para siempre reforzar la idea.
- Respuesta 3: Mediante RRSS.
- Respuesta 4: Yo diría que en general la comunicación con la ciudadanía es buena, mi opinión es que nosotros los consumidores no nos informamos oportunamente.
- Respuesta 5: - Aprovechar de mejor manera las Redes Sociales - creando videos cortos de uso de la plataforma digital - mayor difusión con medios gráficos.
- Respuesta 6: Se puede mejorar a medida que se acepten y se cumplan proyectos presentados, ojalá que estos proyectos de ley sean realidad. Observar los grupos más vulnerables y ver la forma de llegar a ellos para entregarles información.
- Respuesta 7: La información debe ser antes, durante y después de.
- Respuesta 8: Lo han hecho muy bien, por lo tanto, aumenten la cantidad de lo ya realizado en cuanto a charlas y difusión en Medios masivos.
- Respuesta 9: Publicidad, charlas para que la gente conozca al Servicio y sus atribuciones.
- Respuesta 10: Recién me entero que hacen charlas a agrupaciones, eso sería agrandararlo a otros círculos. Los encuentros con las comunidades las encuentro muy buenas. Publicidad en TV, radio, prensa escrita, etc. Eso es una buena comunicación.
- Respuesta 11: Sí, difusión en Medios y exposición en ferias y en terreno. Plataforma digital.
- Respuesta 12: A través de más canales de difusión y trabajos en conjunto con la Sociedad civil.

Pregunta 3: ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?

- Respuesta 1: De acuerdo al conocimiento público, donde servicios generan nuevas instancias para que la ciudadanía obtenga información en cuanto a los derechos de

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidores. Sin embargo, la generación actual no tiene la conciencia de sus servicios, pero parte por la educación cívica. Porque podría generar instancias con la juventud y así llegar a otros sectores de la Región. Por otra parte, potenciar las condiciones presenciales, ya que no todos los ciudadanos manejan el servicio de la tecnología.

- Respuesta 2: Continuar defendiendo a consumidores y dar a conocer los problemas que han resuelto a ciudadanos comunes y corrientes.
- Respuesta 3: Abriendo más la difusión de formas de acceso.
- Respuesta 4: Quizás acercándose a las organizaciones sociales, llámese Juntas de Vecinos, agrupaciones, clubes.
- Respuesta 5: Mayor presencia en espacios comunes con la Comunidad (Colegios, ferias, etc.).
- Respuesta 6: Una comunidad más informada.
- Respuesta 7: Aproximándose más a la ciudadanía a través de talleres cortos y ágiles que entreguen información conforme a la necesidad del consumidor. Antes hacer una buena apreciación, un mejor análisis para tomar una buena resolución.
- Respuesta 8: Uds. ya conocen algunas necesidades y gracias por ayudar con eso. Quizás fiscalizar negocios de barrio, hay abusos en los precios.
- Respuesta 9: Hoy lo que necesita el Servicio es el respaldo por medio de leyes que den mayores atribuciones a Sernac, ya que lo realizado hasta el día de hoy es muy bueno.
- Respuesta 10: Dar respuestas rápida y efectiva a los Consumidores.
- Respuesta 11: Creo que sería bueno un careo entre ambas partes con la parte veedora de Sernac. Solo agradecer por la voluntad al Servicio y ciudadanía.
- Respuesta 12: Seguimiento de los reclamos en página central por parte de los usuarios.
- Respuesta 13: Se puede mejorar con datos estadísticos dispuestos para la ciudadanía de forma permanente en los precios de los productos.

Pregunta 4: ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?

- Respuesta 1: Al ser un Servicio Público, siempre busca instancias para mejorar, no obstante, considero que todas las acciones que han realizado son valorables para el quehacer con la comunidad.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Respuesta 2: Continuar fortaleciéndola protección al consumidor sin frenar el comercio, estar más encima de los comercios informales y sobre todo los online, que muchos de esos son estafas que no cumplen.
- Respuesta 3: Realizan una excelente labor.
- Respuesta 4: Acceso a RRSS.
- Respuesta 5: Sugerencia: Ojalá que pronto tengan la facultad, además que fiscalizar y poder cursar multas.
- Respuesta 6: Mayor difusión cuando se discutan leyes para otorgar mayores facultades y una plataforma digital más amigable.
- Respuesta 7: Que mantengan el sistema de trabajo que está realizando Sernac. Lo está haciendo bien. Finalmente, felicitar a este Servicio y a su Directora por la labor que realizan de cuidar y resguardar los deberes y derechos del Consumidor, mis felicitaciones.
- Respuesta 8: Que no retrocedan, que cada día avancen en favor del consumidor, nunca retroceder. Felicitaciones por su labor. Gracias.
- Respuesta 9: Felicitar a cada una de las personas que trabajan en Sernac Magallanes, en especial a su Directora Regional Pamela Ramírez Jaramillo.
- Respuesta 10: ¿Qué pasa con las farmacias? Que mes a mes suben los precios de remedios importantes para la salud de por vida para el individuo. O le cambian el nombre al mismo remedio, pero el precio es bastante más caro, esto sucede después de que el producto desaparece, por un largo tiempo, entonces sorpresa, aparece un nuevo remedio, como la solución, pero mucho más oneroso. Estas alertas ciudadanas por publicidades engañosas si reciben algún reclamo recién ahí interviene Sernac se puede ingresar con la clave única.
- Respuesta 11: Difundir dónde se encuentra las oficinas. Difundir los resultados positivos en los reclamos.
- Respuesta 12: Sugerencia nada, observación que es la capacidad de que el Sernac tenga la capacidad de sancionar.

4. **Evaluación final**



Los objetivos planteados para la presente Cuenta Pública pueden resumirse en informar y explicar la gestión 2023 y recoger las opiniones de los/as asistentes por medio de sus reflexiones. La evaluación que se hizo es positiva y se ve reflejada en las respuestas de la Comunidad detalladas anteriormente. Tal insumo es clave para entender la percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de las labores que por Ley se le mandata al Sernac , en su rol de informar, educar y proteger.

Asistieron a la actividad 25 personas, representando a Servicios Públicos, Instituciones, sociedad civil organizada y particulares.

La realización de la Cuenta Pública se difundió a través de un Comunicado de Prensa enviado a los Medios de Prensa. La noticia fue publicada por el Diario El Pingüino, Ovejero Noticias, Radio Polar, Radio Soberanía y El Magallánico; lo que indica la relevancia de la actividad, el interés por ser cubierta y la difusión de ésta a otros ciudadanos.

5. **Observaciones.**

El reporte de la Cuenta Pública será publicado en el sitio web de Sernac y presentado a los integrantes del Consejo Consultivo Regional de Sernac

**Punta Arenas, 05 de
junio de 2024**

**Pamela Ramírez
Jaramillo
Directora Regional**



ANEXOS.

Anexo 1: Invitación a la Cuenta Pública:



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pamela Ramírez Jaramillo, Directora Regional 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 15:00 a 16:30 hrs
Salon Camara Chilena de la Construcción de Punta Arenas
Dirección: Hernando de Magallanes N° 671.
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo puntaarenas@sernac.cl

Anexo 2: Verificador Tema tratado en Reunión del Consejo Consultivo de fecha

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria)	Presidida por:	
Nº: 02 Ordinaria	Pamela Ramírez, Directora Regional.	
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	24 de abril 2024
Presencial. Salón Agaci. Angamos 358, Punta Arenas.	Hora	
	Inicio:	Término:
	15:00	16:30
Documentado por:	Alberto Vega, Profesional de apoyo	

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Cuenta Pública Gestión Sernac 2023
2	Programa de Trabajo 2024: Experiencia Usuaria Supermercados.
3	
4	

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Secretario del Consejo lee el Acta de la Reunión anterior, la cual es aprobada por los Consejeros.
2	Cuenta Pública Gestión Sernac 2023 Directora Regional informa de la próxima realización de la Cuenta Pública de Sernac año 2023, programada para el día 17 de mayo en dependencias de la Cámara Chilena de la Construcción (Magallanes 671). Secretario del Consejo lee y explica a los Consejeros el Pre Informe de la Cuenta Pública Participativa 2023. Consejeros comentan los resultados, generándose un diálogo que propicia el entendimiento y análisis de las cifras y logros.

Anexo 3: Verificadores gráficos de la Actividad:





Anexo 4: Verificadores Publicación en Medio de Prensa Local:

16 EL PINGUINO viernes 24 de mayo de 2024, Punta Arenas

Crónica

Junto con efectuar 81 acciones de fiscalización

Sernac recepcionó 4.800 reclamos de consumidores magallánicos en 2023

● La directora regional del servicio, Pamela Ramírez, dio cuenta pública de la gestión institucional.

Crónica
periodistas@elpinguino.com

La directora regional del Sernac, Pamela Ramírez, realizó la cuenta pública participativa de la gestión 2023 del servicio, destacando que en dicho período se recibieron más de 4.800 reclamos de parte de las personas consumidoras de la región.

"Durante el año 2023 recibimos 4.804 reclamos a nivel regional, lo que refleja la confianza que el Sernac significa para la ciudadanía", señaló la autoridad regional.

En este período de gestión, la dirección regional realizó diferentes labores, tales como 81 acciones de fiscalización en diferentes mercados, en el retail, en los servicios turísticos, comercio minorista, por mencionar algunos. Los principales aspectos fiscalizados durante el año 2023 fueron la publicación de precios, información de productos y servicios, garantía legal, seguridad en el consumo, por mencionar los más relevantes.

Asimismo, se conoció que el ente interpuso en la región 28 juicios de interés

general en contra de empresas que incumplieron la normativa.

Paralelamente a este trabajo en el ámbito judicial, en materia de educación en consumo, materializó más de cuarenta talleres educativos en materia de derechos del consumidor y educación financiera.

Adicionalmente en su búsqueda por mantener una relación cercana y conectada con la ciudadanía, durante el año 2023 el Sernac realizó un fuerte despliegue territorial, lo que se tradujo en la participación en 10 jornadas de difusión y promoción de derechos en Punta Arenas, Puerto Natales, Cerro Castillo y Puerto Williams y 12 ferias ciudadanas junto a otras entidades públicas en la capital regional.

Proyecto de Ley

Durante la ceremonia de cuenta pública, la autoridad recalcó la tramitación en el Congreso Nacional del proyecto "Sernac Te Protege". "Este proyecto de ley es muy importante porque se enfoca en la vulnerabilidad a la que están expuestos hoy las y los consumidores.

Cuando se convierta en ley, Sernac contará con nuevas herramientas para defender el interés general e individual de las personas consumidoras, además de promover soluciones justas", explicó Pamela Ramírez.

Cabe destacar que el proyecto de ley "Sernac Te Protege" considera una gestión de reclamos expedita y eficaz por parte de las empresas mediante la creación de canales de atención de reclamos, junto con la obligación de responderlos.

Además, refuerza el rol que desempeña el servicio en la gestión de los reclamos que recibe, imponiendo a las empresas la obligación de dar respuesta al organismo cuando les sean derivados, incrementando la posibilidad de lograr reparaciones rápidas y efectivas para los consumidores en esta instancia.

De aprobarse la ley también le entregará al Sernac la facultad de sancionar a las empresas que no ofrezcan soluciones oportunas y pertinentes a los consumidores. El proyecto actualmente está en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados y Diputadas.



La directora regional del Sernac, Pamela Ramírez, durante la cuenta pública de la gestión institucional.

Desafíos 2024

Además de los resultados de la gestión 2024, la autoridad regional recalcó que el Servicio está trabajando este 2024 siguiendo una hoja de ruta muy clara y que consiste en el empleo al máximo de todas las facultades con las que se cuenta actual-

mente para proteger de la mejor forma posible los derechos de las personas consumidoras.

En este sentido, recalcó que este 2024, el Sernac buscará fiscalizar y proteger con impacto, prevenir y detectar abusos y malas prácticas, acompañar y conectar con las perso-

nas usuarias, y fortalecer el posicionamiento y reputación entre las y los consumidores.

Finalmente, Pamela Ramírez adelantó que su entidad continuará con el trabajo legislativo en el Congreso para que el proyecto "Sernac Te Protege" se convierta en ley.



Inicio > 2024 > mayo >

Mas de 4.800 reclamos registró SERNAC durante el año 2023 en Magallanes | Cuenta pública participativa

Mas de 4.800 reclamos registró SERNAC durante el año 2023 en Magallanes | Cuenta pública participativa

Ovejero Noticias 23 de mayo de 2024

NOTICIAS, NOTICIAS DE MAGALLANES, SERNAC | SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TITULARES





SERNAC DESTACÓ LOS MÁS DE 4.800 RECLAMOS RECIBIDOS EN MAGALLANES DURANTE EL 2023

Durante este periodo, el Servicio realizó más de 80 acciones de fiscalización en diferentes mercados.



ESCUCHANOS EN VIVO

(https://ascl.denial.cl/AudioPlayer/soberania?mount=&) 93.7fm - Punta Arenas / 93.7fm - Natales (https://ascl.denial.cl/AudioPlayer/soberania?mount=&)

MIRANOS EN VIVO

(https://live.grupoz.cl/254412fe87879564acb794b800f227be) Canal 32 - Punta Arenas / Canal 71 - Natales (https://live.grupoz.cl/254412fe87879564acb794b800f227be)



2024-5-23 SERNAC DESTACÓ LOS MÁS DE 4.800 RECLAMOS RECIBIDOS EN MAGALLANES DURANTE EL 2023





INSTITUCIONES

Sernac recibió más de 4.800 reclamos de parte de consumidores durante 2023 en Magallanes



Published 17 horas ago on 23 Mayo, 2024

By Director

