

 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 Antofagasta**

#### **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.

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.

En materias de educación y cursos online, 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 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.

---

## **Resultados de la Gestión Regional 2023**

### **I. Atención ciudadana**

- Reclamos:	3.699
- Consultas	2.615
- Alertas Regionales	<u>6</u>
<b>Total de casos</b>	<b>6.320</b>

**Nota:** los Reclamos y las Consultas fueron recepcionados a través del canal presencial, es decir, por funcionarios y funcionarias de la Dirección Regional del SERNAC o por las Plataformas Municipales activas en la región, de acuerdo a los convenios de mutua colaboración suscritos. Una de las herramientas utilizadas para atender a las personas consumidoras fue la “Teleatención”, formato que permite prestar el servicio vía videollamada. Las atenciones fueron también efectuadas en actividades fuera de la oficina, como por ejemplo “Gobierno en Terreno”.

Entre los mercados más reclamados se destacan: Financieros; Comercio Minorista General; Telecomunicaciones; y Transporte.

Las materias más reclamadas correspondieron a: formalidades del contrato; retardo en entrega de lo comprado; y dificultades para término de contrato.



## II. Educación para el Consumo Sostenible \*

- Actividades educativas: **28**

**Nota:** las actividades implementadas educaron en materias como: Ley del Consumidor; Derechos y Deberes de las personas consumidoras; Educación Financiera; Herramientas del SERNAC para la Ciudadanía; Consumo sostenible; Eficiencia energética; Derechos en el comercio electrónico.

Las acciones presenciales y no presenciales mencionadas beneficiaron a 712 personas participantes en la región, dirigidas a personas mayores, mujeres, escolares, estudiantes, entre otros.



### **III. Participación Ciudadana\***

#### **06 Instancias participativas (mecanismos de participación ciudadana):**

- Sesiones del Consejo Consultivo Regional: **4**
- Cuenta Pública Participativa Regional: **1**
- Consulta Ciudadana Regional: **1**

**Nota:** el Consejo Consultivo está compuesto en su mayoría por personas mayores, pertenecientes a la Asociación de Consumidores APAC como a la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 26 de octubre y el 01 de diciembre y en esta oportunidad se consultó acerca de nuestra facultad de **“Fiscalización”** en la Región de Antofagasta, con **553** encuestas respondidas.

Algunos de los principales resultados obtenidos fueron: 72.2% de las personas consultadas indican que conocen que el SERNAC es un organismo con la facultad de fiscalizar; El 74,3% desconoce las modalidades en que el SERNAC fiscaliza, y el 25.7% sí las conoce.



## Fiscalización\*

- Número de Fiscalizaciones: **76**

MERCADO	FISCALIZACIONES	PORCENTAJE
TURISMO	19	25,00%
COMERCIO MINORISTA GENERAL	18	23,68%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	14	18,42%
TRANSPORTE	5	6,58%
INMOBILIARIO	4	5,26%
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	3	3,95%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	2	2,63%
VEHICULOS Y RODADOS	2	2,63%
FINANCIEROS	2	2,63%
TELECOMUNICACIONES	2	2,63%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES	2	2,63%
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	1	1,32%
CUIDADO DE MASCOTAS	1	1,32%
ENTRETENCION	1	1,32%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>



---

#### **IV. Protección y compensaciones – Juicios \***

- Juicios de Interés General: **30**

**Nota:** se interpusieron 30 denuncias por infracciones a la Ley del Consumidor, de las cuales 14 corresponden a denuncias que tienen su origen en fiscalizaciones.

-10 denuncias tienen sentencia condenatoria contra el proveedor demandado.

- En 9 denuncias se lograron avenimientos favorables entre el consumidor y los proveedores denunciados.
- 11 juicios continúan su tramitación durante el presente año.
- Principales mercados reclamados: retail, aerolíneas, compañías de seguros, servicios básicos e inmobiliarias.

#### **V. Acciones Comunicacionales y Prensa \***

**-N° de vocerías en prensa regional: 67**

**-Hitos comunicacionales:** Visita del Director Nacional del SERNAC (enero); Feria del Consumidor (marzo); fiscalizaciones SERNAC-SERNATUR (mensuales desde mayo); lanzamiento del nuevo Proyecto de Ley "SERNAC Te Protege" (septiembre); demanda colectiva por corte de agua en diciembre; lanzamiento de consejos en Navidad (diciembre); Consulta Ciudadana por facultad fiscalizadora (diciembre); participación en actividad "Gobierno en Terreno" (mensual).

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



## VI. Despliegue Territorial \*

- Plataformas Municipales: 03 en funcionamiento
- 01 Mesa Regional de Calidad y Seguridad de Productos
- Convenio vigente con la Corporación de Asistencia Judicial



## VII. Desafíos y compromisos 2024\*

- Feria del Consumidor en el mes de marzo por el Día Internacional del Consumidor.
- Dar continuidad a convenios de mutua colaboración con municipalidades para la recepción de reclamos y consultas por la Ley del Consumidor
- Incrementar el número de fiscalizaciones y su alcance territorial.
- Fortalecer la Red de Protección al Consumidor con Servicios Públicos tales como SENAMA, SERNATUR, IPS, SENADIS, etc.
- Cercanía a la ciudadanía en participación de actividades como "Gobierno en Terreno".

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Regional Región de Antofagasta**

<b>Ciudad</b>	Antofagasta		
<b>Lugar</b>	Auditórium del SERVIU, Washington 2551		
<b>Fecha</b>	17 de mayo del 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	1) Universidad de Antofagasta (01 asistente)	1)Asociación de consumidores APAC (01 asistente)	1)Seremi de Economía (02 asistentes)
	2)Universidad Santo Tomás (01 asistente)	2)Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta (01 asistente)	2)Instituto de Previsión Social (02 asistentes)
		3)Escuela E-67 (01 asistente)	3)Servicio Nacional de Turismo (02 asistentes)
		4)Junta Vecinos "Peñablanca" (02 asistentes)	4)Superintendencia de Salud (01 asistente)
		5)Junta de Vecinos "Los Olivos" (01 asistente)	5)Superintendencia de Electricidad y Combustibles (01 asistente)
		6)Junta de Vecinos "Centro Antofagasta" (02 asistentes)	6)Servicio Nacional del Adulto Mayor (01 asistente)
		7)Junta de Vecinos "Sierra Nevada" (02 asistentes)	7)PRODEMU (01 asistente)

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



		8)Junta de Vecinos "Vientos del Sur" (01 asistente)	8)SERNAMEG (01 asistente)
		9) 02 asistentes independiente	9) SENDA (01 asistente)
		10)Pasantes de Derecho de la Corporación de Asistencia Judicial (02 asistentes)	10)Carabineros de Chile (03 asistentes)
			11)Policía de Investigaciones de Chile (02 asistentes)
			12)SERNAC (04 asistentes)

<b>Total asistentes</b>	<b>38</b>	<b>Mujeres</b>	<b>21</b>
		<b>Hombres</b>	<b>17</b>
		<b>Otro</b>	<b>0</b>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



## 1. **Objetivo General:**

-Realizar la Cuenta Pública Participativa 2024 de la Dirección Regional del SERNAC Antofagasta (Gestión 2023)

## 2. **Objetivos Específicos:**

-Convocar a la sociedad civil, autoridades, Servicios Públicos y ciudadanía a la presentación de la Cuenta Pública Participativa 2024

-Aplicar la metodología participativa seleccionada para la retroalimentación correspondiente con el público participante en la actividad.

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

-Programa de la actividad:

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>11:00 – 11.20</b>	Acreditación de invitados e invitadas
<b>11.20 – 11.25</b>	Bienvenida a las y los asistentes
<b>11.25 – 11.30</b>	Palabras Seremi de Economía, Fomento y Turismo, Región de Antofagasta, María Teresa Véliz.
<b>11.30 – 12.00</b>	Presentación Cuenta Pública 2024 – Director Regional del SERNAC, Fernando Sepúlveda Rojas.
<b>12.00 – 12.30</b>	Diálogo participativo
<b>12.30 - 12.40</b>	Cierre y foto grupal

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



---

Siendo las 10.30 hrs. se da por iniciada la Cuenta Pública Participativa 2024 de la Dirección Regional del SERNAC, en el Auditorium del SERVIU en la ciudad de Antofagasta.

La señora María Teresa Véliz, Secretaria Regional de Economía, Fomento y Turismo, entrega sus palabras al público asistente, agradeciendo la invitación al evento y puntualizando la relevancia del SERNAC a nivel regional y nacional en la defensa de los derechos de las personas ciudadanas.

Posteriormente, el Director Regional del SERNAC, don Fernando Sepúlveda Rojas, inicia la presentación de la Cuenta Pública Participativa regional 2024.

La presentación hace alusión a la Gestión 2023 de la Dirección Regional, comunicando los resultados de los diferentes procesos del Servicio como: atención ciudadana; educación para el consumo sostenible; participación ciudadana; fiscalización; protección; información; y despliegue. También son comunicados los desafíos y compromisos para el año 2024 junto a los 5 ejes centrales nacionales, y las acciones comprometidas para la región.

Una vez finalizada la exposición de la Cuenta, corresponde la aplicación de la metodología participativa seleccionada en esta oportunidad, por lo que se proyectan las 4 preguntas guías a trabajar con las y los asistentes a este mecanismo de participación ciudadana.

Al momento del cierre de la actividad, la Dirección Regional del SERNAC agradece al público asistente, y de esa manera se da por concluida la presentación de la Cuenta pública Participativa 2024.

### **3.1 Resultados del trabajo**

En relación al punto anterior, una vez finalizada la presentación de la Cuenta Pública Participativa, se inició la metodología participativa mediante las siguientes preguntas, y las respuestas emanadas desde el público participante:

#### **1.-¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

##### **Respuestas:**

-En general las respuestas apuntan al conocimiento de cómo el SERNAC protege a la ciudadanía, y la opinión es positiva, pero se hace énfasis en que la legislación actual no permite al Servicio cumplir con las expectativas de las personas consumidoras en el 100% de lo esperado.

El proyecto de Ley "SERNAC te protege", contiene las herramientas ideales para entregar las soluciones de consumo que requieren las personas que se ven afectadas por las malas prácticas de los proveedores.

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

##### **Respuestas:**

-Mejorando la difusión de las diversas "Herramientas para la Ciudadanía" que el SERNAC tiene disponible, a través de los medios de comunicación, redes sociales y canales presenciales

-La presencia del SERNAC en actividades en terreno son clave para que la ciudadanía acceda a una información interactiva con el mismo Servicio, por lo cual se releva que el merchandising sí provoca el efecto de referencia hacia nuestra institución. Por lo anterior, este es un punto a trabajar a corto plazo.

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

#### **Respuestas:**

-Primero que todo, con una normativa acorde a lo que los requerimientos del público consumidor, por lo que si la Ley "SERNAC te protege" es aprobada sería de total alegría y satisfacción para la ciudadanía.

-El trabajo colaborativo con otras instituciones o Servicios Públicos fortalecería la llegada de conocimientos, por ejemplo, en materia de Educación Financiera. Se releva el trabajo con establecimientos de educación superior y con públicos vulnerables por talleres aplicados en diversas materias de consumo durante el año 2023 y también periodos previos.

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

#### **Respuestas:**

-La continuidad de las acciones de fiscalización en la región, ya que no solo el SERNAC debe estar cercano a la ciudadanía, sino que también debe hacerlo con los proveedores para evitar en terreno que las malas prácticas se normalicen ante la no presencia de la autoridad.

En este sentido, se valoran las fiscalizaciones multitareas con el SERNATUR, cuyo origen fue el Gabinete Económico en el año del que se da cuenta, y que dicho ejemplo fue replicado en las otras regiones del país.

---

#### 4. **Evaluación final**

La Dirección Regional del SERNAC Antofagasta evalúa de forma positiva el desarrollo, la participación de las y los asistentes, y los resultados de la Cuenta Pública Participativa 2024.

En esta ocasión, a esta actividad asistieron 34 personas externas al SERNAC.

Entre los participantes se contó con la asistencia de representantes de la Asociación de Consumidores APAC y del consejo Consultivo Regional del SERNAC, de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta, de juntas de vecinos de la capital regional, Universidad de Antofagasta, Universidad Santo Tomás, Escuela E-67, pasantes y egresadas de la carrera de Derecho. Al evento también asistieron representantes de distintos Servicio Públicos como: Seremi de Economía, Instituto de Previsión Social, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Servicio de Cooperación Técnica, SENDA, SERNAMEG; sumándose a los mencionados, personeros de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile y de la Fundación PRODEMU, junto al equipo del Servicio organizador.

La Dirección Regional del SERNAC agradeció la facilitación del Auditorium del SERVIU para el desarrollo de la Cuenta Pública Participativa.

De igual forma, se agradece a las y los asistentes por su participación activa en la metodología aplicada al concluir la actividad, y que permitirá al Servicio la aplicación de las acciones de mejora en sus procesos y productos estratégicos.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



---

### 5. **Observaciones.**

Se destaca la ubicación del lugar elegido para realizar la Cuenta Pública Participativa, por ser central, cercano a la Dirección Regional y también por el tamaño del mismo, lo que permitió recibir al público asistente de una forma acogedora y así entregar nuestra información sin ninguna interrupción.

**Antofagasta, 12 de junio del 2024**

**Fernando Sepúlveda Rojas  
Director Regional  
SERNAC Antofagasta**

**ANEXOS.**

**-Fotografías de la actividad:**



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

