

 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 Coquimbo

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 referente 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 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

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

Resultados de la Gestión Regional

I. ATENCIÓN CIUDADANA

Los canales dispuestos para canalizar los requerimientos de las personas consumidoras fueron los siguientes:

1.- Presencial.

Red integrada por la Dirección Regional ubicada en La Serena y las oficinas de convenio municipales, las que durante el 2023 estuvieron activas en 13 comunas: La Higuera, Vicuña, Paihuano, Coquimbo, Andacollo, Rio Hurtado, Ovalle, Monte Patria, Punitaqui, Combarbalá, Illapel, Canela, Los Vilos.

Total de ingresos a través de este canal Presencial:

- Reclamos 3.454
- Consultas: 1.257
- Alertas Regionales: 7

2.- Se mantuvieron los canales de atención a distancia:

2.1.- El Portal del Consumidor en www.sernac.cl:

Total de ingresos a través de este canal:

- Reclamos: 17.888
- Consultas: 874
- Alertas Regionales: 172

2.2.- El call Center gratuito 800 700 100:

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Total, de ingresos a través de este canal telefónico:

- Reclamos 4.352
- Consultas: 9.491
- Alertas Regionales 29

2.3.- Teleatención, a través de video llamada:

Total, de ingresos a través de este canal: alrededor de 200

II. EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE

Se desarrollaron las siguientes actividades:

1.- Cursos de Aula Virtual: 4

Participaron 16 personas (ciudadanía en general) en el curso de Deberes y Derechos del consumidor, en las 2 versiones que se dictaron durante el año 2023.

Participaron 12 empresas en la versión 1 del curso de Deberes y Derechos y 2 empresas en la versión 2 durante el año 2023.

2.- Talleres en materia de consumo: 56

TABLA PARA INFORME FINAL		
Área	N° De Talleres/ Charlas	N° Beneficiarios
Educación financiera	24	682
Promoción de derechos del consumidor	18	550
Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible	11	208
Taller Educación financiera y derechos de las personas consumidoras	2	25
Otras actividades educativas *	1	9
Totales	56	1474

III. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se desarrollaron las siguientes actividades:

1.- Conversatorios de Consumo.

“Impuesto Rosa una conversación con perspectiva de género” Desarrollado a estudiantes de AIEP La Serena, en donde 32 personas fueron beneficiadas con esta instancia de conversación de esta temática de género tan potente.

“Conversatorio para personas mayores” fue una instancia de desarrollar conversatorios con personas de este segmento vulnerable de la población, desarrollado en 2023 en 3 ocasiones entre las comunas de Ovalle y La Serena, y que benefició a 95 personas en total.

2.- Consejo Consultivo Regional

Se realizaron 05 sesiones del Consejo Consultivo Regional dentro de las cuales se dio a conocer: los resultados de la anterior cuenta pública, además de capacitar a sus integrantes respecto a la ley 21.398. Destacamos que los conversatorios de consumo fueron propuestas emanadas desde este consejo regional.

3.- Acciones con enfoque de género e inclusión

Se desarrollaron las siguientes actividades:

Conversatorio Impuesto Rosa una conversación con perspectiva de género: 2

Charla Gestión Menstrual a mujeres jefas de hogar de Coquimbo: 1

Charla Mujer en el consumo a SERNAMEG y mujeres convocadas por ese servicio: 1

IV.- FISCALIZACIÓN

Se realizaron un total de 55 fiscalizaciones, de ellas 27 presenciales a empresas del área de la salud, vehículos y rodados, entretención, inmobiliario, comercio minorista orientado a la salud humana, comercio minorista orientado al hogar, comercio minorista de alimentos y

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

bebidas, telecomunicaciones, funerarias y cementerios-parques, suministro de electricidad, gas y agua, transporte y turismo

Además, se realizaron 25 fiscalizaciones en modalidad digital a diversas empresas que operan a través de comercio electrónico

Dentro de este trabajo, apegado al plan anual de fiscalización destacamos que dentro de los mercados más fiscalizados el 2023 estuvo el de vehículos y rodados, inmobiliario, transporte y tiendas de mediana y pequeña envergadura.

V.- PROTECCIÓN Y COMPENSACIONES

Negociaciones desformalizadas: Se inició 1 proceso de negociación desformalizada, en contra de unos de los proveedores más reclamados de la Región, en materia de transporte, a propósito de la información que por ley deben tener disponible en sus oficinas para las personas consumidoras.

Juicios de Interés General Iniciados: 35, entre los que destacamos como materias denunciadas las siguientes: 1. Discriminación (acusación falsa de robo), 2. Ley pro consumidor (garantía) y 3. Seguridad en el consumo (robo en locales comerciales a bienes de las personas consumidoras, autos, etc.)

Juicios de Interés Colectivo Cerrado: Tramitamos 02 juicios iniciados por interrupción de servicios básicos que afectaron a consumidores de la Región de Coquimbo.

6 Alertas de Vigilancia Regionales

De estas alertas de vigilancia levantadas por esta Dirección Regional 2 de ellas fueron en el mercado de servicios básicos, 2 en el mercado de telecomunicaciones y 2 en el mercado de transporte.

VII.- ACCIONES COMUNICACIONALES Y PRENSA

Se remitieron comunicados de prensa a los medios regionales, con noticias, regionales como nacionales, en un total de 71. Además de lo anterior regionalmente tuvo cerca de una veintena de vocerías en distintos medios regionales, destacando a la región en temáticas de consumo.

VIII.- DESPLIEGUE TERRITORIAL

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Plataformas Municipales 13 activas
- Convenios 13 con municipalidades vigentes

IX.- DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2024

Durante este año 2024, 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 regional enfocada en soluciones individuales para las y los consumidores, la que comprenderá: difundir las medidas legislativas contenidas en el proyecto de ley SERNAC te protege, una campaña comunicacional en la materia, 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.

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se intensificarán las acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores. Además, se intensificará el trabajo relativo a difundir la nueva herramienta de Alertas Ciudadanas Ampliadas, la que permitirá que la ciudadanía sea un agente de fiscalización activo en materias de consumo.

Para continuar con la aplicación del enfoque de género de forma transversal al quehacer institucional, se intensificará el trabajo de difusión de herramientas como la calculadora de canasta básica para la gestión menstrual, 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, entre otras acciones. Asimismo, se continuará trabajando en forma regional en los protocolos de atención a la ciudadanía, para asegurar el enfoque de género, inclusión y no discriminación en los canales presenciales y remotos.

A nivel regional, el SERNAC va a potenciar el trabajo con su Consejo Consultivo Regional, esperando fortalecer su acción y el número de integrantes.

El SERNAC trabajará en establecer espacios de participación ciudadana donde se pueda dialogar en torno a temas vinculados a consumo y género, así como a derechos y deberes de los consumidores y las herramientas dispuestas por SERNAC a la ciudadanía. También reforzaremos nuestro trabajo para educar en cuanto a las materias contenidas en el proyecto de ley SERNAC te protege, y se realizarán talleres educativos en materia financiera, consumo sostenible, entre otros.

Nos acercaremos con trabajos de difusión a los públicos hipervulnerables y consumidores en general, siendo parte del programa Gobierno en Terreno.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Acercaremos el trabajo de SERNAC a las comunas de la región, fortaleciendo los convenios de cooperación con los municipios, con trabajos de capacitación y difusión principalmente. Además, activaremos aquellos convenios que hoy están a la espera de una firma que asegure que no importando el lugar de la región que habite, Usted tendrá atención en materias de consumo.

Seguiremos trabajando en tribunales incansablemente, orientando sus demandas y asegurando de este modo el éxito para Usted en una vía legal.

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Nacional/Regional Región Coquimbo

Ciudad	La Serena		
Lugar	Teatro Jorge Peña Hen		
Fecha	17 de mayo de 2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta del número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Rector Liceo Gregorio Cordovez de La Serena (1)	Seremi de Economía (3)
		Directora AIEP La Serena (1)	Servicio de Impuestos Internos (1)
		Director carrera de Derecho Universidad del Alba (1)	Superintendencia de Insolvencia y Re emprendimiento (2)
		Alumnos de enseñanza media del liceo Gregorio Cordovez (121)	SUSESO (1)
		JJVV Las Rojas (1)	SML(1)
		Representantes oficina del adulto mayor de Ilustre Municipalidad de La Serena (14)	Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo (2)
			Plataforma Municipal de atención al consumidor de Illapel (1)

			Plataforma Municipal de atención al consumidor de Canela (1)
			Plataforma Municipal de atención al consumidor de Río Hurtado (1)
			Plataforma Municipal de atención al consumidor de La Higuera (1)
			Plataforma Municipal de atención al consumidor de Monte Patria (1)

Total asistentes	154	Mujeres	95
		Hombres	59
		Otro	0

1. **Objetivo General:** “El objetivo de la Cuenta Pública es constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por el Servicio, propiciando el 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”

2. **Objetivos Específicos:** “Para la Cuenta Pública Participativa de este año 2024 esta Dirección Regional tuvo a la vista los siguientes objetivos específicos:

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Preparar PPT para entregar la información de la gestión del año 2023 de manera clara, fluida, permitiendo la mejor comprensión de la misma por parte de público asistente
- Exponer con claridad cada punto informado, con vocabulario que permita que el público presente reciba esta información y la pueda entender
- Dar un espacio de retroalimentación con el público presente, quienes podrán en la oportunidad hacer sus consultas, sugerencias del desempeño de esta Dirección Regional de SERNAC
- Relevar la información obtenida, de manera de hacer fluir la información levantada en la actividad”

3. Desarrollo de la actividad

Tras recibir los antecedentes de los resultados de la gestión 2023 correspondientes a esta Dirección Regional de Coquimbo, nuestro primer enfoque fue desarrollar una presentación que diera cuenta a los presentes de manera fácil, lo más visual posible, de los resultados de dicho trabajo, por lo que recursos de imágenes, fotografías, fueron útiles, más allá de gráficos, pues lo que informábamos las personas podían verlo respaldado con imágenes.

La actividad de Cuenta Pública Participativa se realizó en el teatro Jorge Peña Hen de la ciudad de La Serena, por lo que la actividad se desarrolla de manera presencial el día 17 de mayo entre las 10:30 y hasta las 12:30 horas.

Tras la recepción de los participantes, 154 en total, quienes se registraron en listas de asistencia, se procede a su ubicación e inicio de la actividad. Se da espacio a los saludos de rigor, los que vinieron de mano del dueño de casa, el Rector del Liceo Gregorio Cordovez de La Serena. Posterior a su saludo, vino el turno de la Seremi de Economía de la región de Coquimbo, tras lo cual ya se dio pie al desarrollo de la Cuenta Pública Participativa como tal.

La presentación de la Cuenta Pública Participativa fue de responsabilidad de nuestro Director Regional, Rodrigo Santander. Tras esta exposición se abre el espacio a consultas o

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sugerencias de parte de los participantes a la actividad, espacio que fue motivada con preguntas guías.

Por las condiciones del lugar, no daba pie para el trabajo en mesas, por lo cual la conversación se llevó a cabo adecuándola a esta condición de auditorio, tomando nota de cada intervención del público por parte de un funcionario del servicio dispuesto para ello, mientras que, en la sala de auditorio, otras funcionarias se desplazaban en el lugar acercando los micrófonos a las personas que manifestaron su interés en intervenir.

Las consultas efectuadas por los asistentes fueron en su totalidad contestadas por parte del Director Regional de Coquimbo.

Tras el cierre de la Cuenta Pública el público asistente participó de coffee break dispuesto por esta Dirección Regional.

Libreto Maestro/a Ceremonia
Cuenta Pública Participativa 2024
SERNAC

10:30	Buenos días a todas las personas presentes esta mañana, al dueño de casa Rector de este emblemático liceo, autoridades comunales, integrantes de Consejo Municipal de La Serena, autoridades regionales, Seremi de Economía, representantes de los distintos servicios públicos presentes en esta región, representantes de las plataformas municipales de atención al consumidor de la región de Coquimbo, Representantes de casas de estudio superior de la región, integrantes del Consejo Consultivo Regional, público adulto mayor representantes de clubes de adultos mayores de la comuna de La Serena, alumnos de estudio superior y estudiantes del liceo Gregorio Cordovez, tengan todos ustedes buenos días y sean bienvenidos y bienvenidas a esta Cuenta Pública Participativa de SERNAC año 2024.
10.35	A continuación, escucharemos las palabras del rector del liceo Gregorio Cordovez de La serena, Sr. José Sansana, quien ha abierto las puertas de su casa de estudios, para poder desarrollar esta importante actividad.
10.40	Palabras Rector

10.50	Muchas gracias Rector, y gracias nuevamente por recibirnos hoy en su casa y con su comunidad. Ahora dejamos con ustedes a la Seremi de Economía Sra. Pía Castillo
10:55	Palabras Seremi.
11:00	Muchas gracias Seremi. por estar aquí con nosotros y por sus palabras. A continuación, y para iniciar la actividad que nos convoca, el Director Regional del SERNAC, Rodrigo Santander dará cuenta de la gestión institucional realizada durante 2023, para luego dar espacio al diálogo participativo donde podremos comentar, reflexionar en torno a algunas preguntas, así como realizar consultas sobre la presentación. Cercano a sus lugares habrán dispuestos funcionarios SERNAC a quienes podrán hacer llegar sus consultas o apreciaciones dirigidas al Director Regional, de las que se seleccionarán algunas para ser respondidas en esta instancia y el resto formarán parte del informe final que se les compartirá vía correo electrónico o bien lo podrán revisar en algunos días más, a través del sitio web de SERNAC.
11:05	Presentación Director/a Regional
11.30	Muchas gracias Director, ahora daremos inicio al diálogo participativo
11.35	Muy bien, muchas gracias a todas y todos por su participación activa. Esperamos que el diálogo haya sido provechoso para cada mesa. A continuación, el Director Regional pasará a responder algunas de las preguntas realizadas por ustedes en este espacio.
12.00	Damos término así a la Cuenta Pública Participativa 2024 del Servicio Nacional del Consumidor. Agradecemos nuevamente a cada uno y cada una de ustedes, por su presencia y participación. A la ciudadanía, autoridades y muy especialmente al equipo de SERNAC COQUIMBO Muchas gracias por recibirnos para este hito tan relevante para nuestro servicio. Que tengan una excelente jornada.

3.1 **Resultados del trabajo**

En general el trabajo fue desarrollado sin problemas, no hubo problemas difíciles de contestar. Además, en todo el desarrollo tanto de la exposición del Director Regional, tanto como en el trabajo de conversación con los asistentes, siempre se impuso un ambiente de respeto lo contribuyó al desarrollo armonioso de la misma. Se inicia conversación con las preguntas guías que otorgó el servicio para los presentes, sin embargo, antes estas preguntas puntuales efectuadas por el Director Regional, no hubo mayores dudas por parte de los asistentes, sino más bien fueron otras las preguntas efectuadas.

Las preguntas guías fueron las siguientes:

- 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 el SERNAC?**

A continuación, expondremos las consultas levantadas por los asistentes y respondidas en la ocasión:

01. Seremi de Economía. En mi vecindario tenemos intermitencia del servicio de luz, se corta cada cierto tiempo. ¿Qué podemos hacer? Es una única empresa que tenemos acá en la región.

Respuesta: Siempre debemos incentivar a los consumidores a reclamar, así nosotros podemos detectar estas alertas regionales, el llamado a los consumidores es a reclamar para que nosotros podamos oficiar a la empresa, solicitar las compensaciones y trabajar en conjunto con la SEC para que realice las fiscalizaciones u otras acciones que correspondan.

02. Presidente Junta de Vecinos sector Las Rojas. Nosotros como parte rural hemos tenido bastantes reuniones, pero no han sido efectivas, tenemos muchos cortes de luz y las personas sobre todo de la tercera edad pierden su alimento y medicamentos, por ejemplo, los relacionados a la diabetes. Hemos hecho muchas cosas, como adultos mayores hemos

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

evitado acciones como toma de carreteras que pueden afectar a otras personas, pero las autoridades no han asumido su responsabilidad, esto lleva mucho tiempo y no hay soluciones.

Respuesta: Le pido que deje sus datos con Cristina y podamos ver una reunión, reitero lo importante que es que los consumidores reclamen para que nosotros podamos levantar la alerta, oficiar a la empresa y poder tomar todas las medidas que correspondan en el marco de nuestras atribuciones.

03. Ejecutiva plataforma Canela. Nosotros como sector rural, se nos cae mucho la cobertura de los celulares, además está el tema de las antenas que las empresas tienen instaladas y que nunca les hacen mantención, en esos temas hay muchos reclamos.

Respuesta: El mismo llamado que hacemos a los consumidores para que ingresen sus reclamos, generamos una alerta similar en Río Hurtado donde estamos prontos a sentarnos a conversar con las empresas para que mejoren estos sistemas, hemos trabajado con SUBTEL para buscar las soluciones que correspondan, que puede ser una negociación des formalizada, un Procedimiento Voluntario Colectivo o una demanda colectiva.

04. Representante AIEP. Mi consulta tiene que ver con el tema del No Molestar, hay empresas que llaman mucho ofreciendo múltiples cosas. Yo hice el trámite de No Molestar, pero me siguen llamando, ¿cuál es el siguiente paso y a qué sanciones se exponen estas empresas?

Respuesta: Muy buena pregunta, básicamente el llamado al consumidor es usar la herramienta no molestar, y si la conducta persiste ir a nuestras oficinas a denunciar el hecho y buscar la aplicación de las multas que corresponden. Cabe señalar que en el proyecto "Sernac te Protege" que está actualmente en tramitación se refuerza este tema al habilitar a nuestro Servicio para poder aplicar sanciones directamente.

05. Director carrera de derecho. Muchas veces hay problemas del consumidor que no son reportados y no se les hace seguimiento porque las personas no hacen los reclamos, pero ese problema a veces afecta a muchos consumidores. Por ejemplo, hace poco hemos detectados casos donde un vehículo de cierta marca y modelo está presentando fallas, luego el proveedor lo repara, pero luego el hecho vuelve a ocurrir. La empresa sabe que ocurre, usa la garantía como parche, pero luego cuando termina la garantía, no se hacen cargo del problema.

Respuesta: En estos casos los consumidores deben ingresar los reclamos con nosotros para ver sus casos individuales y eventualmente ir a Tribunales si no se le da solución. También pueden ingresar alertas ciudadanas, que es un producto con el que cuenta el Servicio para casos que pueden estar afectando a varios consumidores, luego esto va a revisión de un Comité de Vigilancia en donde se pueden adoptar diversas medidas utilizando las diversas facultades con las que contamos.

4. **Evaluación final**

Nos llena de orgullo una vez más haber sido capaces de sacar adelante una actividad de esta envergadura desde la más absoluta auto gestión. Fueron más del doble de personas que el año pasado, 154 exactamente, y pudimos entregar la información de manera clara, propiciando el intercambio de ideas, lo que hizo de esta instancia, una experiencia nutritiva que nos retroalimenta, que nos guía en nuestro desempeño y que nos acerca a las personas consumidoras. Creo que esta última idea es lo que más se dio en esta ocasión, la cercanía. Con públicos tan disímiles como adultos mayores y alumnos de enseñanza media, sin embargo, el espacio de conversación se abrió en un ambiente de respeto y absoluta franqueza. Las personas consumidoras asistentes a la actividad, agradecieron la oportunidad, y nosotros como equipo quedamos muy agradecidos de la honestidad con la que los asistentes abordaron sus inquietudes, problemáticas. Fue una excelente actividad.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. **Observaciones.**

Sólo mencionar a modo de sugerencia y en la medida que se pueda, contar con recursos para el desarrollo de esta actividad, que debe ser el hito a nivel regional, en la cual nuestro Director Regional está de anfitrión, para poder desarrollar una actividad a la altura de nuestros esfuerzos, y con la tranquilidad de que se dispondrá de todo lo necesario. En esta ocasión no nos quedamos atrás y desarrollamos una actividad hermosa, y que salió perfectamente bien, sin embargo, siempre es bueno tener ese respaldo económico ante cualquier imprevisto.

**La Serena 11 de junio de
2024**

**Rodrigo Santander
Martin Director
Regional Coquimbo**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo
ANEXOS.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo









Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo









Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo







Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

