



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Félix Mercado Berríos
Director Regional Ñuble



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

NUESTRA MISIÓN

El SERNAC, es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por los derechos de las personas consumidoras, cuya misión es Informar, Educar y Proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercado, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Desafíos inspiradores

- ✓ **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 a los equipos y sus personas**



CONTEXTO NACIONAL

20
24

- ✓ 631.000 reclamos
- ✓ 1.190 fiscalizaciones
- ✓ 901 actividades educativas
- ✓ 1.061 denuncias
- ✓ \$398.884.755.- indemnizaciones
- ✓ 9.604 UTM en multas





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Ñuble

**20
24**

RECLAMOS

11.728

EDUCACIÓN

67

DENUNCIAS

47

FISCALIZACIÓN

51

INDEMNIZACIONES

**519
UTM**

MULTAS

\$33.283.442





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



¿Sirve reclamar?

PAÍS > JUDICIAL

**Justicia multa a conocida
bencinera por daño provocado a
vehículo: Le cargaron bencina en
vez de diesel**



Por CNN Chile
18.07.2025 / 08:07

Compartir

SOLICITA MULTAS POR MÁS DE \$19 MILLONES

SERNAC denuncia empresa de casas prefabricadas en Coihueco por incumplir contratos de venta

El servicio detalló que Ingeniería y Servicios Felipe Guzmán SpA no cumplió plazos pactados, ni ampliaciones en fechas ni desperfectos en inmuebles. Conoce los detalles de la denuncia.

VTR logra acuerdo con Sernac y compensará a 29 mil personas tras interrupciones en agosto de 2024



Focos 2025

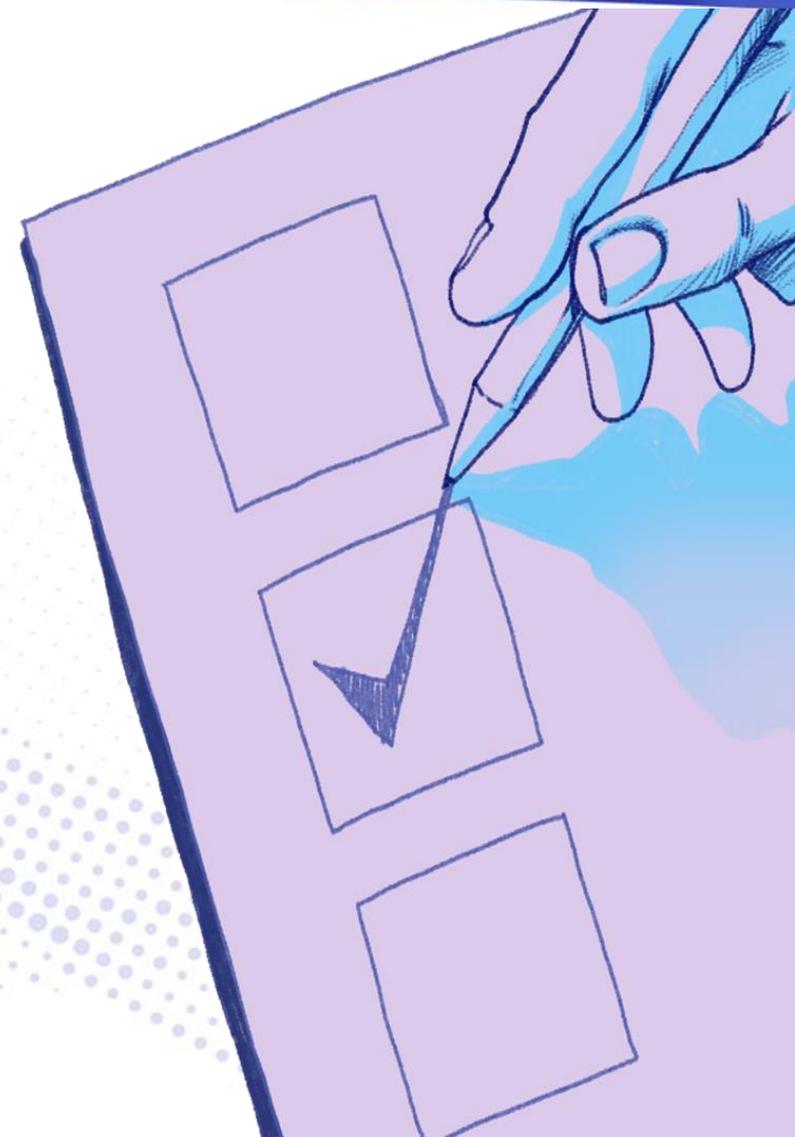
- Trabajaremos con más fuerzas en los procedimientos voluntarios colectivos, cuya herramienta ha demostrado su utilidad a la hora de resolver problemas de consumo colectivos en forma eficaz y oportuna.
- Enfocaremos nuestra acción en los mercados y servicios de telecomunicaciones, dada la importancia que tienen para la ciudadanía
- Además, en el marco de la “agenda antifraudes” que lanzamos recientemente, priorizaremos el mercado financiero
- Fortaleceremos el relacionamiento institucional y la red de protección con las demás instituciones públicas, para construir entre todos, un paraguas más poderoso, integrado y coordinado.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Tus derechos?





Derecho a un Consumo Seguro

Los productos y servicios deben ser seguros para nuestra salud, seguridad y vida, y no dañar el medio ambiente. Deben cumplir su propósito sin causar daños. **¡Exige seguridad en cada consumo!**



Derecho a la Garantía Legal

Es la protección que tienen las personas consumidoras por Ley cuando compran productos o servicios que:

- Presentan defectos.
- Son inseguros.
- No es apto o idóneo para lo que se compró.

Este derecho permite optar a:

Cambio, reparación o devolución de lo pagado, por un plazo de 6 meses desde que recibiste el producto. ¡Tú decides!



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Derecho a Recibir información Veraz y Oportuna

Toda la información que nos entregan para comprar un producto o contratar un servicio debe ser **completa, veraz, útil, clara y comprensible**. La información escrita debe estar en idioma castellano y con un tamaño de letra que te permita leer sin esfuerzo (nunca menor de 2,5 mm).



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Deberes de las personas consumidoras



Leer e informarse antes de firmar un contrato.



Realizar las compras en el comercio establecido.



Guardar el comprobante que acredite la compra.



Exigir el cumplimiento de lo informado en la publicidad.



Evitar riesgos al comprar y contratar productos y servicios, así como al utilizarlos.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Trámites y herramientas



Reclamos



**Alerta
ciudadana**



**Me quiero
salir**



**No
molestar**



TeleAtención



**Calculadora de
gastos de
cobranza**



**Calculadora de
presupuesto
familiar**



**Comparador
de créditos
de consumo**



**Boletín de
empresas**



**Cotizador de
productos en
coronavirus**



**Comparador
tarjetas de
crédito**



**No me Hostiguen
Cobranzas**

Semáforo del Consumo



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



¿Cuáles consideran los principales hitos de la Dirección Regional en 2024 en la protección de los derechos de los consumidores en la región?



De las iniciativas presentadas. ¿Cuales les parecen interesantes o les hubiera gustado conocer en mayor profundidad?

Semáforo del Consumo



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



¿Qué áreas o problemáticas de consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región?



GRACIAS