



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Rodrigo Cortés Tapia
Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor

Atención al Consumidor año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RECLAMOS INGRESADOS

9.416

RECLAMOS GESTIONADOS

9.416

% CASOS CERRADOS

100,0%

% CASOS ABIERTOS

0,0%

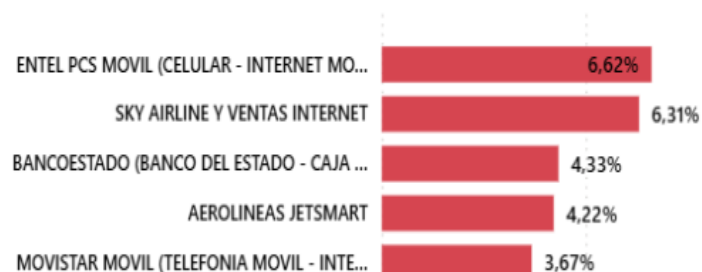
Mercados más reclamados



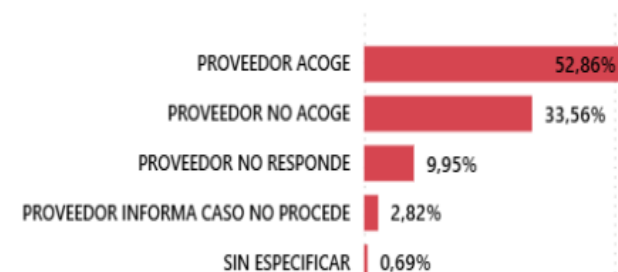
Categorías de Motivo Legal



Proveedores más reclamados



Distribución de tipo de cierre

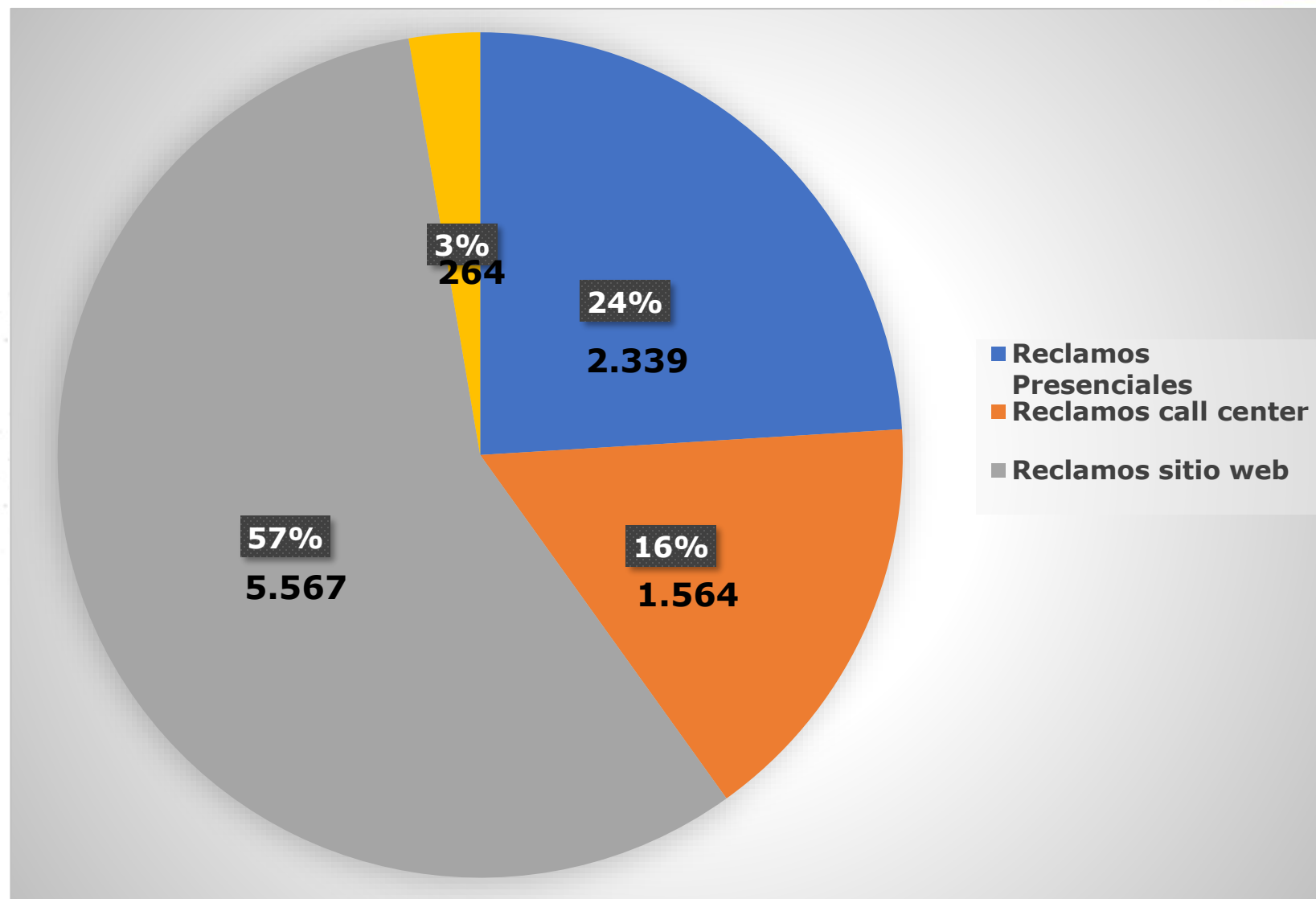


Atención al Consumidor año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Herramientas para la ciudadanía año 2024



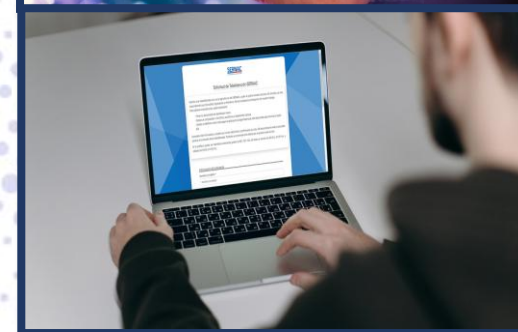
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Con el propósito de ayudar a la ciudadanía a resolver sus problemas diarios de consumo de forma rápida y eficiente, el SERNAC cuenta con una serie de herramientas digitales gratuitas y muy valoradas y utilizadas por la ciudadanía, como son “No Molestar”, que permite a las personas dejar de recibir mensajes publicitarios no deseados, conocidos como “Spam

- **“No Molestar”: 1.184.006 solicitudes.** Un **59%** de **telecomunicaciones**, seguido del **mercado financiero 25%** y en tercer lugar, el retail con un **5%**.
- **“Me Quiero Salir”: 75.541 ingresos de solicitudes.** Un **98%** fueron **tramitadas** y un **82%** fueron **aceptadas**. El resto de los casos corresponde a situaciones que no proceden, los consumidores desisten y en un bajo porcentaje, las empresas rechazan la solicitud.





“Se destaca como uno de los hitos principales los casi 7 mil millones de pesos conseguidos mediante procedimiento Voluntarios Colectivo, beneficiando a 248 mil personas a lo largo del País”



Durante el año 2024, el Servicio inició 25 PVC, destacando aquellos con las empresas eléctricas tras los cortes de electricidad de agosto pasado; realizó este tipo de gestiones extrajudiciales con empresas del mercado de las telecomunicaciones, sanitarias, seguros, retail, por mencionar algunos.

Mediante estas gestiones, y gracias al cierre de 8 PVC en favor de las y los consumidores durante el año 2024, el SERNAC logró casi 7 mil millones de pesos en compensaciones, beneficiando a 428 mil personas consumidoras.

Juicios de interés general a Nivel Regional 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

- ✓ Total de Juicios de interés general: **49**
- ✓ Total de Juicios de interés general cerrados: **37**

La cifra nacional indicó 361 sentencias favorables de JIG, logrando 9.600 UTM de multas a beneficio fiscal, esto equivale a \$662 millones; y casi 400 millones de pesos en compensaciones, beneficiando a 297 personas consumidoras.

Materias Denunciadas	%
• Derecho a la información veraz y oportuna	18,37%
• Seguridad en el consumo	14,29%
• Negativa injustificada a la venta o prestación del servicio	14,29%
• Incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades de los contratos	14,29%
• Garantía legal – condiciona el ejercicio de triple opción estableciendo condiciones menos cómodas	10,20%



Se Condenó a entidad financiera a restituir dinero sustraído, que asciende a \$4.350.000, junto al pago de una indemnización de \$1.500.000 por daño moral y multa de 45 UTM, esto es, alrededor de 3.000.000.-

**CONDENA A
BANCO FALABELLA**

Banco
Falabella

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Convenio con Universidad Arturo Prat:

- Año 2024: **72** orientaciones jurídicas



Consejo Consultivo Regional 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



1° Sesión de CCR
07/03/2024



2° Sesión de CCR
09/05/2024



3° Sesión de CCR
22/08/2024



4° Sesión de CCR
10/10/2024



5° Sesión de CCR
07/11/2024



47 Fiscalizaciones de tipo presencial y online

Mercados Fiscalizados:

- Gran Retail
- Supermercados
- Mall Chinos
- Hoteles
- Farmacias
- Buses Interurbanos
- Librerías
- Mall ZOFRI
- Ópticas
- Estacionamientos



Área Educativa 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

✓ Total de Talleres Educativos: 64

✓ Beneficiados: 1.080



Difusiones en distintos medios de comunicación:





GRACIAS



Preguntas de Participación Ciudadana:

1. ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la región? (Desafíos específicos del territorio)
2. ¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?
3. ¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?