



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Andrés Salas Retamal
Director Regional del Maule

Talca, 25 de julio 2025

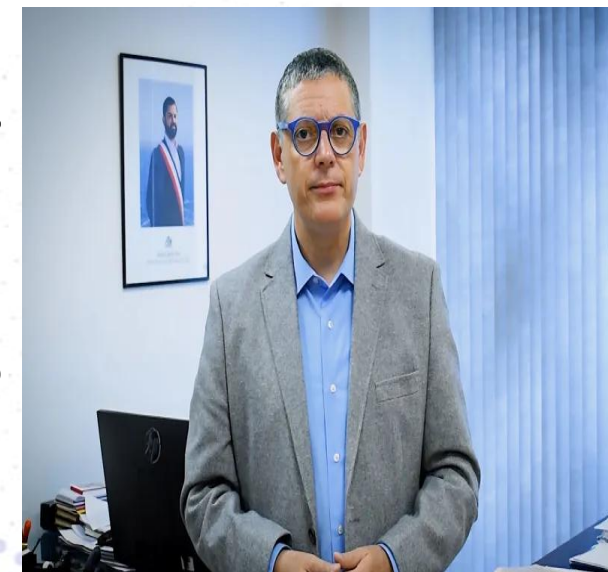


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Resumen ejecutivo institucional año 2024

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la equidad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.



Andrés Herrera Troncoso
Director Nacional del Sernac

Resumen Ejecutivo 2024

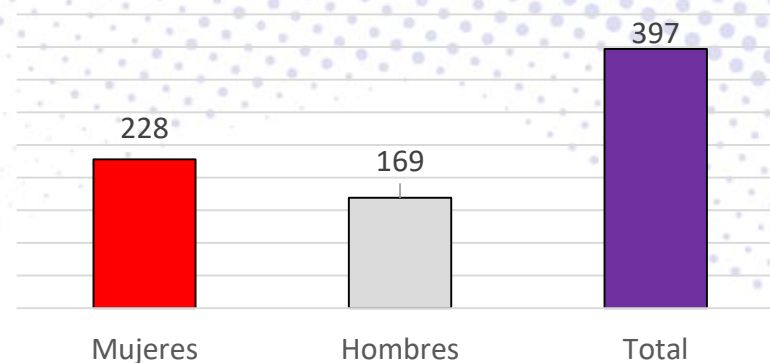


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Durante el año 2024, el Servicio contó con un presupuesto inicial de **M\$18.191.490** una dotación de **397 funcionarios, 228 mujeres (57,4%) y 169 hombres (42,6%).**

Dotación de Personal



Resumen Ejecutivo 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Infraestructura

El Servicio contó con **5 Subdirecciones**:

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección Jurídica.
- Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía.
- Subdirección de Consumo Financiero.

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.

Resumen Ejecutivo 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

✓ Una División:

De Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a:

Gabinete.

Auditoría Interna.

Fiscalía Administrativa.

Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión.

Coordinación Regional

Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Logros 2024

En lo respectivo al ejercicio de **acciones judiciales para la protección de las personas** consumidoras, se dio inicio a **12 Juicios Colectivos y 1.061 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicioscolectivos (1 con resultado favorable) y 361 Juicios de Interés General con resultado favorable, lo que se tradujo en un total de \$4.606.269.316 en indemnizaciones, beneficiando un universo de 423.791 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 9.664 UTM.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En relación a la información en temas de consumo, el año 2024 el SERNAC elaboró **26 estudios y productos informativos**, destacando los siguientes:

- Estudio de hábitos de consumo y caracterización del mercado de anticonceptivos en Chile.
- Cotizador dieciochero.
- Cotizador de fiestas de fin de año.
- Radiografía de aerolíneas y agencias.
- Estudio centro de estética.
- Costos de viajes a los destinos más turísticos.
- Ficha recomendaciones calefactores.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Se realizaron **1.190 fiscalizaciones** a lo largo del país, donde **673 fueron ejecutadas de manera presencial**, **257 digitales** y **260 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas).



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En relación a los mecanismos alternativos de **resolución de conflictos colectivos**, se iniciaron **25 Procedimientos** Voluntarios Colectivos (PVC). Durante el período, cerraron 8 Procedimientos Voluntarios Colectivos , alcanzando un monto en compensaciones por más de **\$6.981 millones de pesos**, beneficiando a **428.005 personas consumidoras**. Con el fin de promover el cumplimiento de la normativa de protección se iniciaron 3 mesas de trabajo y se participó en 27 negociaciones desformalizadas.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2024, se identificaron un **total de 412 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 59,9% (247) corresponden a alertas regionales y el 39,1% (165) a otro tipo de alertas.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Se impartieron cursos de difusión de los derechos de las personas consumidoras y las obligaciones de los proveedores; de educación financiera para jóvenes; de consumo sostenible; educación financiera para la ciudadanía, y de perfeccionamiento docente.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2024, se identificaron un **total de 412 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 59,9% (247) corresponden a alertas regionales y el 39,1% (165) a otro tipo de alertas.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Logros 2024

Se emitieron **3 Circulares Interpretativas** y **11 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.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **287.357 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (78,5%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **5.030 Alertas Ciudadanas**, **1.184.066 solicitudes de No Molestar**, **75.541 solicitudes de Me Quiero Salir** y **25.030 no me Hostiguen**



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Se impartieron cursos de difusión de los derechos de las personas consumidoras y las obligaciones de los proveedores;

- De educación financiera para jóvenes
- De consumo sostenible
- Educación financiera para la ciudadanía
- De perfeccionamiento docente.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Con el fin de informar y advertir a las personas consumidoras respecto a posibles precauciones y/o riesgos, evaluados y declarados por los proveedores sobre determinados bienes que puedan afectar potencialmente la salud y seguridad de las personas, SERNAC publicó **122 alertas de calidad y seguridad de productos**. En cuanto a recomendaciones relacionadas a la compra, uso, cuidado, almacenamiento y otros antecedentes explorados por las personas consumidoras al momento de adquirir o indagar con un producto, se elaboraron 3 Fichas de Recomendaciones.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

El Servicio **participó en 26 negociaciones desformalizadas**, las que corresponden a una gestión preliminar y proactiva de relacionamiento de las Direcciones Regionales con uno o más proveedores, mediante la cual se busca obtener una solución expedita y oportuna a problemáticas de consumo detectadas en su territorio, en las que se evidencie una responsabilidad eminentemente infraccional. Se espera obtener una modificación de conducta y asegurar la contención del caso



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

El Juicio de Interés General es aquella acción judicial que se inicia por la afectación del interés general de las personas consumidoras. En material de JIGs, durante el 2024, **se iniciaron 1.061 juicios** a nivel nacional, se obtuvo una **sentencia favorable en 361 Juicios de Interés General**, lo que se tradujo en un total de \$398.884.755 en compensaciones totales que beneficiaron a un universo de 297 personas consumidoras y generaron un total de 9.604 unidades tributarias mensuales en multas.



Logros 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Respecto a la defensa del interés colectivo o difuso de las personas consumidoras, en el año 2024 iniciamos **12 juicios de interés colectivo y cerramos 3 juicios con sentencia condenatoria en defensa de los consumidores, 1 con resultado favorable;** obteniendo multas que alcanzaron las **60 UTM** hacia los proveedores por vulneración a los derechos de los consumidores y **\$4.207.384.561 en indemnizaciones, beneficiando a 423.674** personas consumidoras.



Actividades educativas mediante aula virtual



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

20
24

Cursos	Nº matriculados	Nº finalistas	Nº aprobados
Curso de Educación Financiera para Jóvenes	1.845	540	481
Curso Consumo Sostenible	98	55	55
Curso Educación Financiera para La Ciudadanía	369	116	105
Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas	1106	606	584
Curso de desarrollo profesional docente	836	451	283
Totales	4.254	1.768	1508

Durante el año 2024, se impartieron 5 cursos en temáticas de educación para el consumo, los cuales estuvieron disponibles en el aula virtual institucional, y se detallan a continuación:

"Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas"
"Educación Financiera para Jóvenes",
"Curso de desarrollo profesional docente",
"Curso Consumo Sostenible"
"Curso de educación financiera para la ciudadanía".



Charlas y/o Talleres en educación para el consumo sostenible



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En cuanto a los talleres realizados a nivel nacional, se encuentran:

- “Educación Financiera”,
- “Educación en Derechos del Consumidor”
- “Prácticas de Consumo y Medio Ambiente”

Los que obtuvieron los siguientes resultados:

Nombre del Taller	Nº de talleres ejecutados	Cantidad de participantes
Educación Financiera	476	12.624
Prácticas de consumo y Medio Ambiente	137	3.977
Taller de educación en derechos del consumidor	322	7.577
Total	935	24.178



Desarrollo de hábitos de consumo sostenible, basados en la toma de decisiones informadas al utilizar productos financieros en el ejercicio de sus derechos, y en la sostenibilidad asociada a las prácticas de consumo. Para ello se llevan a cabo talleres de manera presencial o virtual (remota).

20
24

Recursos para Fondos Concursables



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En el período 2024, se realizaron **2 llamados del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**, logrando **financiar en la línea general 44 proyectos de 17 Asociaciones de Consumidores**, por un monto de **M\$517.865** ejecutados según el siguiente detalle:

20
24

Región	Recursos (M\$) 2024	Nº de Proyectos	Total por Recursos
Metropolitana	\$330.023	28	63,6%
La Araucanía	\$80.113	7	15,9%
Biobío	\$72.090	5	11,3%
Los Lagos	\$35.638	4	9%
<u>Total general</u>	\$517.865	44	100%



Productos Consultas y Reclamos Según Canal de Ingreso



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Consultas

Canales de atención	Nº de consultas ingresadas
Internet	34.908
Call Center	225.563
Direcciones Regionales	24.460
Plataformas Municipales	2.414
Servicios Públicos en convenio	12
Total	287.357

Servicio dirigido a toda la ciudadanía, a través del cual se informa y orienta respecto a sus derechos y cómo ejercerlos. De esta manera, las personas consumidoras pueden tener información fundada para enfrentar las complejidades del mercado.

Reclamos

Canales de atención	Nº de reclamos ingresados
Internet	479.200
Call Center	119.456
Direcciones Regionales	43.141
Plataformas Municipales	39.817
Servicios Públicos en convenio	669
Total	682.283

Corresponde a un producto que permite a la ciudadanía solicitar a una empresa una solución cuando se pudieran haber vulnerado sus derechos como consumidores, mediante la acción de SERNAC.

Fiscalizaciones y Participación Ciudadana



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalizaciones

Mercado	Nº Fiscalizaciones	Porcentaje
Comercio minorista general	333	27,98%
Comercio minorista orientado a la salud humana (ej. farmacias)	152	12,77%
Comercio minorista de alimentos y bebidas (ej. supermercados)	124	10,42%
Turismo	116	9,75%
Educación superior	100	8,40%
Inmobiliario	88	7,39%
Comercio minorista orientado al hogar (ej. ferreterías)	54	4,54%
Transporte	45	3,78%
Vehículos y rodados	26	2,18%
Telecomunicaciones	21	1,76%
Financieros	21	1,76%
Cuidado personal	19	1,60%
Suministro de electricidad, gas y agua	18	1,51%
Otros mercados	73	6,13%
Total	1190	100%

Participación Ciudadana

Tipo de Mecanismos Ejecutados Total 2024	Mecanismos Total 2024
Sesiones de Consejo Consultivo Regional	54
Conversatorios de Consumo	40
Cuenta Pública Participativa	17
Sesiones de Consejo Consultivo Nacional (COSOC)	5
Consulta Ciudadana	5
Diálogo participativo	4
Conversatorio Interno	4
Consulta Funcionaria	1
Total mecanismos	130

Productos No Molestar y Me Quiero Salir



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

No Molestar

Herramienta dispuesta por el Servicio para que las y los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa de ser eliminados de los listados de las empresas, con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean.

Durante el 2024, ingresaron **1.184.066 solicitudes de No Molestar**.

Por concepto de aviso de incumplimiento, gestión que permite a las personas consumidoras informar al SERNAC que la empresa no cumplió su solicitud de No Molestar, **ingresaron 11.873 solicitudes**.



Me Quiero Salir

Herramienta que el SERNAC pone a disposición de las personas consumidoras, con el objetivo que puedan manifestar a las empresas, de forma expresa y clara, la voluntad de poner término a los contratos de prestación de servicios que hayan celebrado. Durante el 2024, obtuvo un total de **75.541 solicitudes ingresadas, tramitándose un 98,2% de ellas**.



Mercados más Reclamados en el 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Entre los mercados más reclamados durante el 2024, en primer lugar se encuentra el comercio minorista general con un 21%, seguido por el mercado financiero con un 19% y suministro de electricidad, agua y gas con un 15% del total de los reclamos recibidos por SERNAC.

Respecto a otros mercados reclamados se encuentran entretenimiento; inmobiliario; vehículos y rodados; salud; comercio minorista bebidas; entre otros, todos suman un 21% del total de reclamos recibidos. A continuación se presenta el detalle:

Mercados	Porcentajes
Comercio minorista general	21%
Financieros	19%
Suministro de electricidad, gas y agua	15%
Telecomunicaciones	14%
Transporte	10%
Otros	21%
Total	100%





Acciones realizadas durante el 2024, desde la Dirección Regional del Maule



Dotación de funcionarios año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Andrés Salas Retamal
Director Regional



Marianela González Muñoz
Administradora



Jesús Cariaga Alarcón
Fiscalizador



Carlos Mira Casanova
Profesional de Apoyo



Evelyn Rojas Gonzáles
AEP



Alejandro Etter Mora
EAP

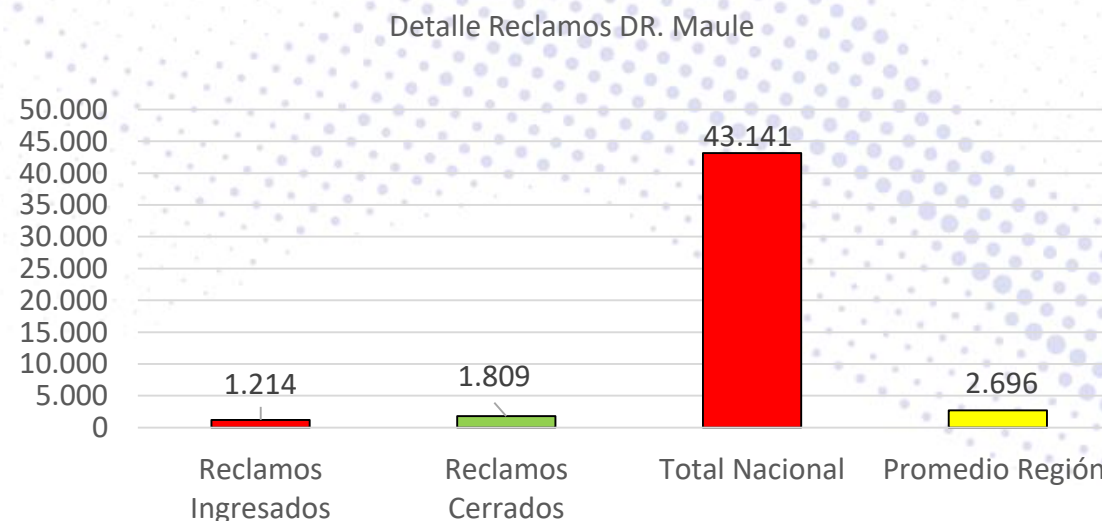


Reclamos

Durante el año 2024, el Dirección Regional del Maule, ingresó y gestionó un total de **1.214** Reclamos, de los cuales **1.809** fueron cerrados.

El total de ingresos a nivel País fue de **43.141** Reclamos, lo que representa el **2,81%** del total ingresado en la Región.

La media de ingresos del país, fue de **2.696** Reclamos.



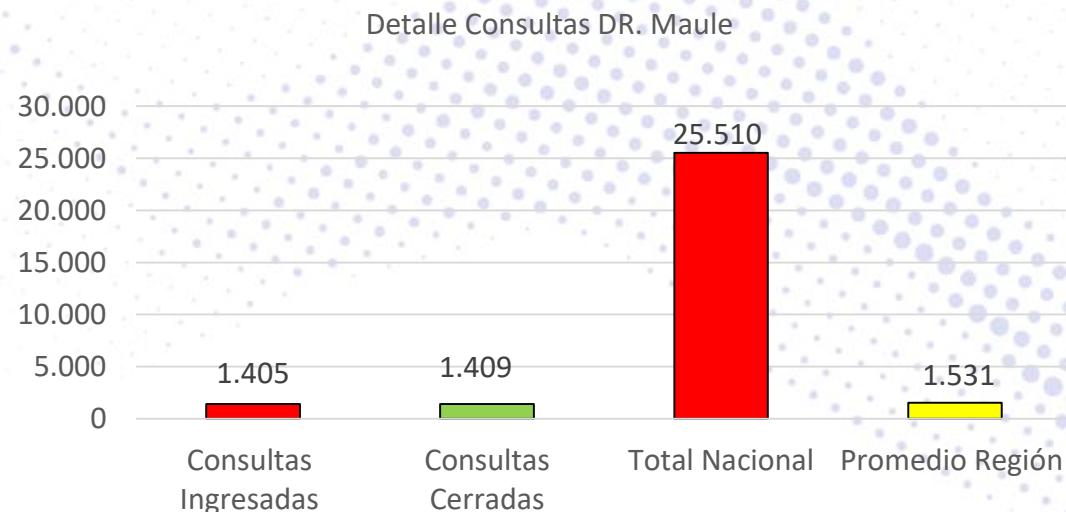


Consultas

Durante el año 2024, el Dirección Regional del Maule, ingresó y gestionó un total de **1.405** Consultas, de las cuales **1.409** fueron cerrados.

El total de ingresos a nivel País fue de **24.510** Consultas, lo que representa el **5,53%** del total ingresado en la Región.

La media de ingresos del país, fue de **1.531** Consultas.





Actividades Educativas

Durante el año 2024, el Dirección Regional del Maule, a través del área del Departamento para el desarrollo del consumo sostenible, realizó un total de 67 actividades.

Estas fueron enfocadas en los grupos denominados Hipervulnerables de la Región, entre los que destacan:

- Escolares de educación básica y media
- Personas Mayores
- Mujeres
- Ciudadanía en General

Actividades educativas datos numéricos

Tabla de resumen de actividades validadas		
Área	N° De Talleres/ Charlas	N° Beneficiarios
Educación financiera	43	1495
Promoción de derechos del consumidor	9	197
Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible	4	107
MEI	1	37
N° de respuestas de satisfacción totales		705
Satisfacción neta promedio		87,7%

Registros Fotográficos



Mecanismos de Participación Ciudadana



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Primer semestre

**Cuenta Pública
Participativa año 2024**

**Conversatorio de
Consumo N° 1
“Facultades del Sernac
desde la perspectiva de
la academia”.**

Segundo semestre

**Conversatorio de
Consumo N° 2
“Facultades del Sernac
desde la perspectiva de
la academia”.**

**Conversatorio de
Consumo N° 3 “El Sernac
y su rol de accesibilidad
y territorialidad”.**

**Conversatorio de
Consumo N° 4 “Contratos
de adhesión y la
necesidad de reglas
especiales en la
normativa de protección
al consumidor”.**

Mecanismos de Participación Ciudadana



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cuadro Resumen
Dirección Regional del
Maule

Total Participantes año
2024
108 personas

Instituciones Intervenidas
- 12 Servicios Públicos
- 7 Org. De la Sociedad
Civil

Comunas elegidas
- Linares
- Talca

Detalle por género
- 52 % Mujeres
- 48% Hombres
- 0% Otros.

Registro Fotográfico



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Fiscalizaciones

Durante el año 2024, el Dirección Regional del Maule, a través del departamento de Fiscalización realizó un total de **57** Fiscalizaciones.

La modalidad de fiscalización obedecen a 3 tipos distintos:

1.- Fiscalización Presencial: 40

2.- Fiscalización Digital: 11

3.- Fiscalización Documental: 6

MODALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMERCIO MINORISTA GENERAL	16	28,07%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	10	17,54%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	8	14,04%
TURISMO	6	10,53%
EDUCACION SUPERIOR	4	7,02%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	3	5,26%
INMOBILIARIO	3	5,26%
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	2	3,51%
TELECOMUNICACIONES	1	1,75%
TRANSPORTE	1	1,75%
SERVICIOS PROFESIONALES	1	1,75%
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	1	1,75%
PRENSA E INFORMACIÓN	1	1,75%
TOTAL GENERAL	57	100%

COMUNA	FISCALIZACIONES	PORCENTAJE
TALCA	18	45,00%
CURICÓ	8	20,00%
LINARES	4	10,00%
CONSTITUCIÓN	2	5,00%
SAN CLEMENTE	2	5,00%
PELLUHUE	2	5,00%
SAN JAVIER	1	2,50%
SAN RAFAEL	1	2,50%
CAUQUENES	1	2,50%
PELARCO	1	2,50%
TOTAL	40	100%

MODALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	40	70,18%
Digital	11	19,30%
Documental	6	10,53%
TOTAL	57	100%

Fiscalizaciones



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

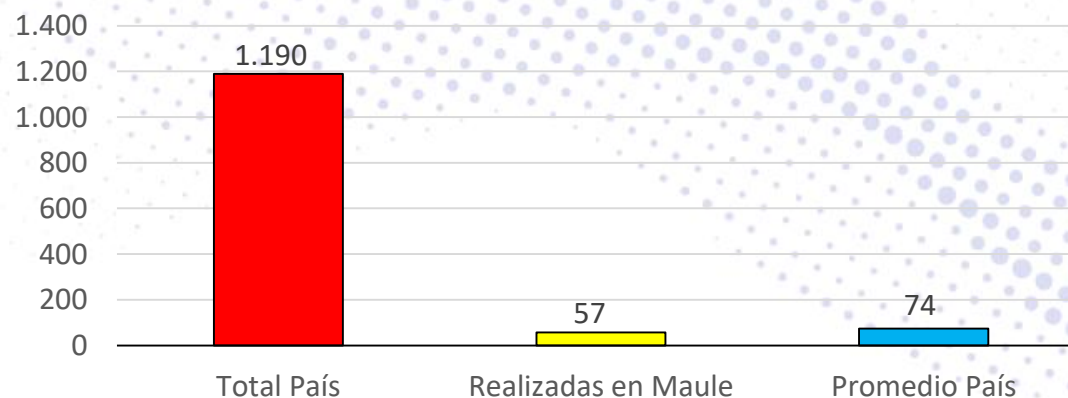
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Durante el año 2024, el Dirección Regional del Maule, realizó un total de **57** Fiscalizaciones.

El total de Fiscalizaciones a nivel País fue de **1.190**, lo que representa el **4,79%** del total País.

La media de fiscalizaciones del país, fue de **74** Fiscalizaciones.

Fiscalizaciones DR. Maule



Registros Fotográficos



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





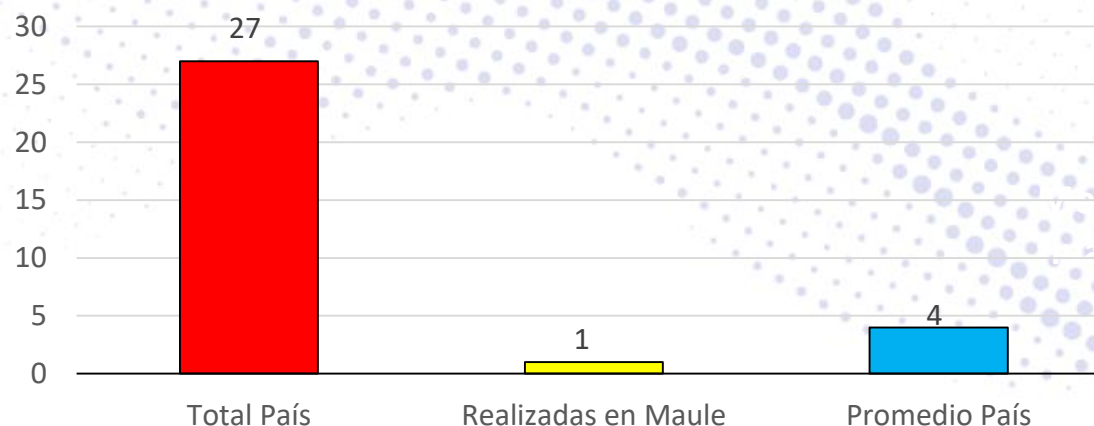
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Negociaciones Desformalizadas

El Servicio participó en 1 negociación desformalizada, la que corresponde a una gestión preliminar y proactiva de relacionamiento de las Direcciones Regionales con uno o más proveedores, mediante la cual se busca obtener una solución expedita y oportuna a problemáticas de consumo detectadas en su territorio, en las que se evidencie una responsabilidad eminentemente infraccional. Se espera obtener una modificación de conducta y asegurar la contención del caso.

Negociaciones desformalizadas



Juicios de Interés General



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En el caso de la Dirección Regional del Maule, se iniciaron 46 JIGs, de los cuales se cerraron 15, con un monto de indemnización de \$ 19.364.970, lo que transformado en UTM, el total fue de 472 UTM, que favorecieron a 13 personas.





Municipios en Convenio

Estados	Total
Comunas con Convenio Activas	27
Comunas en Receso	01
Comunas sin Convenio	02
Total Comunas en la Región	30



Gestión Territorial



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Actividades	Cantidad
Medios de Comunicación	44
Visitas Alcaldías	32
Gobiernos en Terreno	24
Reunión Con Autoridades	45



Registro Fotográfico



Desafíos



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Se impulsará el uso responsable e innovador de herramientas de inteligencia artificial en la vigilancia de mercados, cautelando siempre la integridad de datos y la protección de la información personal de los consumidores; además de proyectos de análisis, automatización y gestión compartida de datos e información con otros actores (internos y externos), particularmente en lo que respecta a la información de alertas de seguridad, alertas de vigilancia y estudios.

En materia de investigaciones no financieras de casos colectivos, para el año 2025 se priorizarán los problemas de consumo asociados a los marketplaces y a los de servicios de telecomunicaciones, particularmente en lo que se refiere a los mecanismos de verificación de identidad de los consumidores al momento de contratar.

En materia de prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, se buscará profundizar en las tareas de monitoreo de mercados tanto en materia de precios y consumo, como de seguridad y sustentabilidad en los productos. Además del foco en mercados más bien tradicionales como lo son telecomunicaciones, transporte y retail.

Para acompañar y conectar con las personas usuarias, se tiene planificado desarrollar, diferentes actividades relacionadas con la gestión de los productos, mejora de la experiencia de la persona consumidora, permitiendo fortalecer el proceso de Atención Usuaría.

En cuanto a la generación de información a través de los estudios que realiza el Servicio, los esfuerzos estarán puestos en visibilizar sesgos de género en el consumo que afectan a las mujeres.





GRACIAS