



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

KURT ITURRIETA GUAITA
Director Regional de Atacama



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

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.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

La Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional realizada durante el año 2024 a través del presente informe de Cuenta Pública, al término del cual, las y los participantes podrán manifestar sus percepciones, inquietudes y necesidades al Director Regional, así como señalar oportunidades de mejora para la labor del Servicio. Finalmente, esta retroalimentación será considerada para definir los desafíos y compromisos del Servicio para el año en curso, los cuales se verán plasmados en el informe consolidado final, que será publicado de igual manera en el sitio web institucional.

**20
24**



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

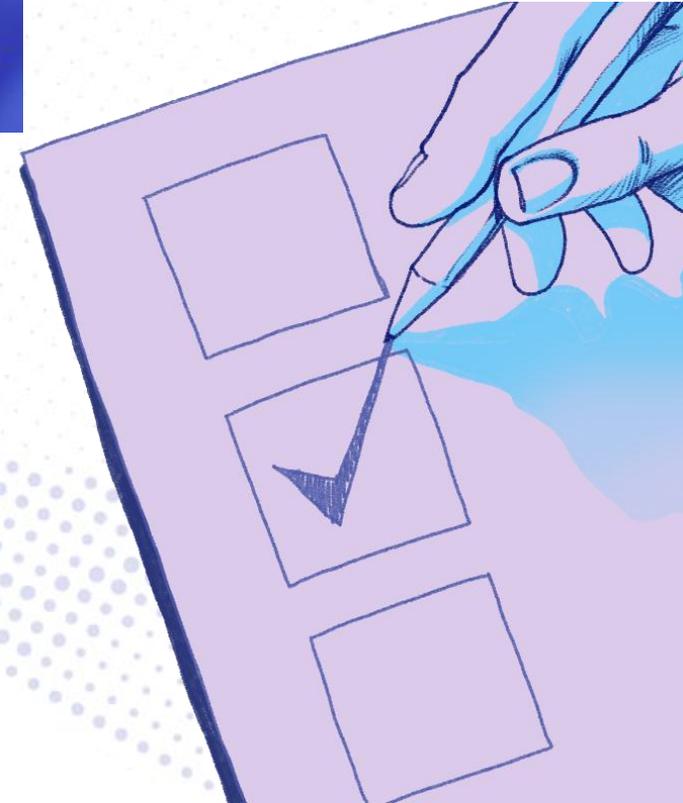
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO
2024 – 2025



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





Fiscalizaciones

Durante el 2024, se realizaron en Atacama **47 fiscalizaciones**, las que se concentraron principalmente en el comercio minorista general (34%), seguido del comercio minorista orientado a la salud humana (ej. farmacias) (19,2%), el comercio minorista de alimentos y bebidas (14,9%) e Inmobiliario y Comercio minorista orientado al hogar (ej. ferreterías), ambos con 8,5%.



47
Fiscalizaciones



194%
Más que el 2023



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





| Mercados | Nº de Fiscalizaciones | Porcentaje |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Comercio minorista general | 16 | 34 % |
| Comercio minorista orientado a la salud humana (ej. farmacias) | 9 | 19,2% |
| Comercio minorista de alimentos y bebidas (ej. supermercados) | 7 | 14,9% |
| Inmobiliario | 4 | 8,5% |
| Comercio minorista orientado al hogar (ej. ferreterías) | 4 | 8,5% |
| Turismo | 3 | 6,4% |
| Educación Superior | 2 | 4,3% |
| Transporte | 1 | 2,1% |
| Comercio minorista de combustibles | 1 | 2,1% |
| Total | 47 | 100% |



Modalidades de fiscalización

a. Fiscalizaciones presenciales realizadas

Se ejecuta mediante la inspección de las oficinas comerciales o tiendas físicas de los proveedores, durante el año 2024, se llevaron a cabo **34 fiscalizaciones** de esta categoría, correspondientes al **72,3% del total de fiscalizaciones**. Del total de fiscalizaciones presenciales, **30 correspondieron a Copiapó** (88,2%), **3 a Caldera** (8,8%) y **1 a Vallenar** (2,9%).





b. Fiscalizaciones digitales realizadas

Se ejecuta mediante la inspección de los sitios web, redes sociales o prensa de proveedores. Durante el 2024 se realizaron **11 fiscalizaciones de esta categoría, correspondientes al 23,4% del total de fiscalizaciones.**

c. Fiscalizaciones documentales realizadas

Se realiza a través de un requerimiento de información formal a la empresa. En el 2024, se realizaron **2 fiscalizaciones de este tipo, correspondientes al 4,3% del total.**

Atacama: Fiscalización a servicios de alojamiento turístico en Caldera



Esta acción se desarrolló en conjunto con el SERNATUR y la SEREMI de Economía, en la modalidad de fiscalización multitarea.

El propósito es verificar si las empresas están cumpliendo con la Ley del Consumidor, por ejemplo, que informen las condiciones relevantes y los precios.

En caso de detectar infracciones, los organismos evaluarán las acciones que estimen pertinentes para ir en defensa de los derechos de las y los consumidores.

Consejos y derechos en el turismo

26 de enero de 2024



El SERNAC de Atacama, junto a la SEREMI de Economía y al SERNATUR, fiscalizaron a empresas que prestan servicios turísticos en la ciudad de Caldera, cuyo objetivo fue verificar si cumplen con las exigencias establecidas en la Ley del Consumidor y en Ley de Turismo.

Se trató de una fiscalización integrada multitarea entre las tres instituciones e implica que cada organismo, de acuerdo a sus propias facultades, fiscaliza o inspecciona a las empresas.

En el caso del SERNAC, el objetivo fue verificar, especialmente aquellos aspectos relacionados con la información de servicios ofrecidos, precios, promociones y ofertas, entre otros antecedentes. En el caso del SERNATUR, revisar si los locales están inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, entre otras materias.

Durante este proceso, se fiscalizaron empresas que prestan servicios en materias de alojamiento.

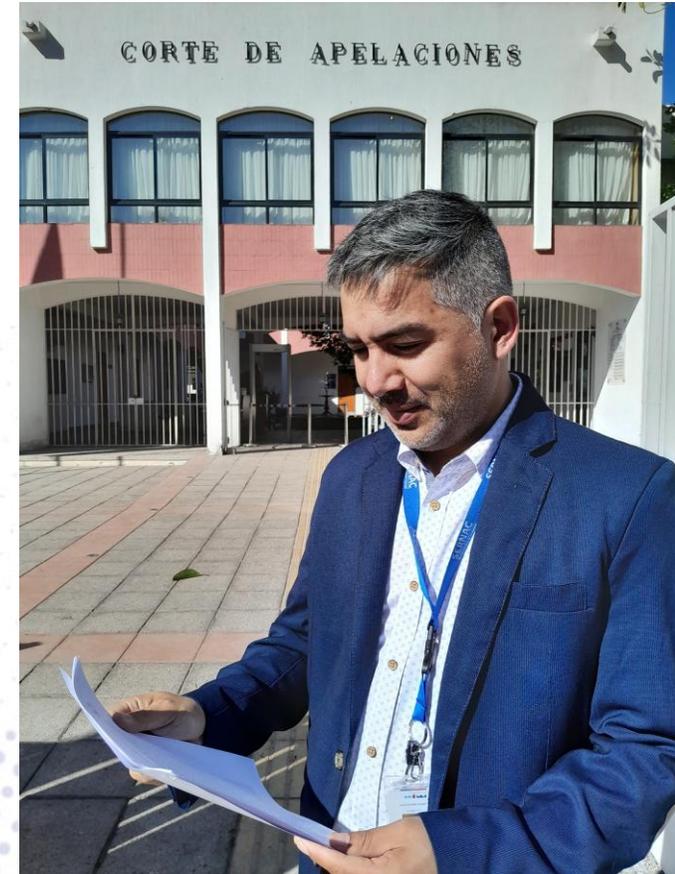
La Seremi de Economía de Atacama, Makarena Arias, indicó que "es muy importante estas labores de fiscalización, pues permiten verificar que las empresas que prestan servicios turísticos en la Región de Atacama cumplan con los estándares de calidad de servicio y respeten la normativa, lo que genera más confianza en la ciudadanía a la hora de elegir nuestra región como destino turístico para estas vacaciones, generando fuentes de empleo y bienestar para las y los ciudadanos que se dedican a esta importante labor".

Por su parte, el Director del SERNAC de Atacama, Kurt Iturrieta, explicó que mediante el despliegue de la facultad de fiscalización, el Servicio cumple con su compromiso de tener mayor cobertura e impacto territorial, abarcando nuevas comunas, con miras a prevenir, disuadir y corregir incumplimientos a los derechos de los consumidores.



Juicios de Interés General

Se entenderá por Juicio de Interés General, aquella acción judicial que se inicia por la afectación del interés general de las personas consumidoras. En materia de JIGs, durante el 2024, se dio inicio a **48 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en **13 Juicios de Interés General** con resultado favorable, lo que se tradujo en un total de \$ 40.585.965 en indemnizaciones. Se generaron multas a proveedores por un total de 159 UTM.



48
Juicios de Interés
General



78%
Más que el 2023



| Mercados | N° de JIGs | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Locales comerciales | 18 | 37,5% |
| Comercio distancia/electrónico | 10 | 20,8% |
| Automotriz | 4 | 8,3% |
| Telecomunicaciones | 4 | 8,3% |
| Transporte | 3 | 6,3% |
| Centro de estética y gimnasio | 3 | 6,3% |
| Seguros | 2 | 4,2% |
| Servicios profesionales | 1 | 2,1% |
| Financieros | 1 | 2,1% |
| Farmacia | 1 | 2,1% |
| Servicios básicos | 1 | 2,1% |
| Total general | 48 | 100,0% |



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Atacama: Justicia condena a Servicentros Depetris por falta de información en una publicidad

IA A Compartir

La pieza publicitaria denominada "Cómprate lo que quieras en Good Year" no contaba con **detalles, tiempo, plazo ni duración de la promoción.**

La empresa fue sentenciada al **pago de una multa de más de \$3 millones a beneficio fiscal** por infringir la Ley del Consumidor.

11 de octubre de 2024



La Corte de Apelaciones de Copiapó condenó a la empresa Servicentros Depetris por infringir la Ley del Consumidor, estableciendo el pago de una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), es decir, unos 3.331.400 de pesos por una publicidad incompleta.

Durante el mes de mayo de 2022, el SERNAC desarrolló una actividad de fiscalización digital en publicidad. Esta acción de monitoreo programada para el mercado del comercio minorista se enfocó en la **publicidad difundida en los medios de comunicación regional.**

Tras la fiscalización, se identificó la **pieza publicitaria denominada "Cómprate lo que quieras con Good Year"**, cuyo anuncio fue publicado en el diario El Chañarillo, en su formato digital con fecha 13 de mayo de ese año.

En este caso en particular se evidenció que **la empresa no informó las bases que regulaban la promoción**, dando cuenta de **información incompleta, tampoco informa sobre el tiempo, ni los plazos de duración de la promoción**, por lo que fue denunciada ante la justicia.

Por esta razón, se presentó una denuncia en el Juzgado de Policía Local, la cual fue rechazada en primera instancia, pero la Corte de Apelaciones de Copiapó acogió los argumentos del SERNAC y dictaminó la infracción a la empresa y la multa contra Servicentros Depetris.

El Director Regional del SERNAC, Kurt Iturrieta, señaló que "la publicidad desempeña un papel fundamental para que las personas consumidoras puedan tomar decisiones de consumo libres e informadas, pero cuando se trata de ofertas y promociones, están deben ser completas, con toda información, clara, precisa, sin ambigüedades".

Atacama: Justicia condena a supermercado Lider a pagar millonaria indemnización por robo de camioneta

IA A Compartir

La empresa fue sentenciada a **pagar \$15 millones por daño emergente y \$500 mil por daño moral.**

Además, el tribunal le aplicó una **multa de 30 UTM**, cerca de \$2 millones, por haber **infringido la Ley del Consumidor.**

La **Ley de Estacionamientos** establece que, si la empresa no toma las medidas de seguridad adecuadas y se producen hurtos, robos o daños en los vehículos, será **civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor.**

18 de octubre de 2024



La Corte de Apelaciones de Copiapó, tras confirmar fallo de primera instancia, condenó al Supermercado Líder a pagar una millonaria indemnización a consumidor a quien le fue sustraída su camioneta en el estacionamiento del local.

¿Qué ocurrió?

El día **29 de abril de 2023** a las 17:30, el afectado ingresó junto a su pareja a las dependencias del supermercado, ubicado en Los Carreras sin esquina El Inca, para realizar las últimas compras antes de comenzar sus vacaciones.

El matrimonio dejó estacionada su camioneta avaluada comercialmente en **\$15 millones**. Tras 40 minutos, al dirigirse al lugar donde habían dejado el vehículo, **éste ya no estaba.**

Según el registro de las cámaras de seguridad, **tres delincuentes a bordo de un furgón, robaron la camioneta**, la cual tenía en su interior el celular y los documentos de una de las víctimas.

Reclamo ante el SERNAC

A raíz del hecho, los afectados interpusieron un reclamo en el supermercado, además de una denuncia ante Carabineros y un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor de Atacama.



| Materias denunciadas | N° de JIGs | % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades de los contratos | 14 | 29,2% |
| Garantía Legal- Derecho a reparación gratuita, cambio o reembolso a elección | 7 | 14,6% |
| Obligación de los proveedores de entregar IBC - Negativa o demora injustificada en la remisión de antecedentes | 7 | 14,6% |
| Seguridad en el consumo | 5 | 10,4% |
| Deber de respetar la dignidad y derechos de las personas en los sistemas de seguridad y vigilancia | 3 | 6,3% |
| Fiscalización- Solicitar información para fines de fiscalización | 2 | 4,2% |
| Derecho a la información veraz y oportuna | 2 | 4,2% |
| Derecho a la seguridad en el consumo - Robo en estacionamiento gratuito. | 2 | 4,2% |
| Garantía - Garantía Legal. | 2 | 4,2% |
| Deber de profesionalidad | 1 | 2,1% |
| Derecho a la seguridad en el consumo - Accidentes Establecimiento Proveedor | 1 | 2,1% |
| Infracción por sobreventa de localidades/sobrecupo en servicio de transporte no aéreo de pasajeros | 1 | 2,1% |
| No Molestar- Envío de comunicaciones, promocionales o publicitarias a distancia | 1 | 2,1% |
| Total general | 48 | 100,0% |



Negociaciones Desformalizadas

El Servicio participó en **2 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.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Vigilancia de mercados

En relación a la vigilancia de mercados, durante el 2024, se identificaron un total de **19 alertas regionales**.

Se realizan 6 actividades de promoción y tres reuniones con proveedores regionales, todo con el fin de promover una cultura de cumplimiento en las empresas y que estas puedan suscribir de manera voluntaria a las herramientas de cumplimiento del SERNAC.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Charlas y/o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible

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).



| Nombre del taller | N° de talleres ejecutados | Cantidad de participantes |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Educación Financiera | 23 | 538 |
| Prácticas de Consumo y Medio Ambiente | 14 | 338 |
| Educación en derechos del consumidor | 35 | 757 |
| Total | 72 | 1.633 |



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Atacama: Ciclo talleres de educación sostenible para mujeres jefas de hogar Chañaral

+A -A Compartir

La actividad se desarrolló en el marco del “Programa Regional de Educación 2024” y busca capacitar en **derechos de consumo** a beneficiarias del Programa Mujeres Jefas de Hogar de Sernameg en Atacama.

15 de julio de 2024



Con la entrega de diplomas para las beneficiarias del Programa Mujeres Jefas de Hogar de la comuna de Chañaral, por su participación en el curso “Educación para un Consumo Sostenible”, la Dirección Regional del SERNAC dio por finalizado el ciclo de talleres con foco en mujeres en la comuna.

La iniciativa permitió **entregar información que incentive el consumo responsable y sostenible** en la medida que las consumidoras comprenden que las acciones de consumo tienen un **impacto en la economía, el medio ambiente y la sociedad**, además de traer **beneficios en la economía familiar**.

En los talleres, que fueron desarrollados en la Casa de la Cultura de Chañaral durante tres días, participaron **30 beneficiarias del Programa Mujeres Jefas de Hogar de SERNAMEG**, ejecutado por la Municipalidad de la comuna.

En la oportunidad estuvieron presentes la **Directora Regional de SERNAMEG, Camila Tapia**; el **Director Regional de SERNAC, Kurt Iturrieta**; la **Coordinadora del Programa Mujeres Jefas de Hogar de Chañaral, Karla Liberona**; y la **Encargada de la Plataforma Municipal de SERNAC, Adriana Peralta**.

El **Director Regional de SERNAC, Kurt Iturrieta**, señaló que “el propósito es **sensibilizar sobre la importancia de estos temas para mejorar la calidad de vida de las mujeres jefas de hogar y sus familias**. Estas jornadas de aprendizaje permiten otorgar un beneficio directo, facilitándoles el adquirir conocimientos para tomar mejores decisiones en materias de consumo, entre ellas, las financieras”.

En la capacitación, se incluyeron **consejos y el compartir experiencias entre las participantes**, las que facilitan incorporar hábitos de consumo cotidianos que contribuyen a un estilo de vida sostenible.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Aprendizaje + Servicio

Durante el 2024, se desarrolló en conjunto con la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Atacama, el Proyecto Aprendizaje Más Servicio A+S con estudiantes de Derecho Nivel 201. Mediante este programa, se pudieron efectuar talleres a integrantes de distintos Clubes de Adulto Mayor de Copiapó.







| N° | Club Adulto Mayor | Sector | Hombres | Mujeres | Total |
|----------------|---------------------------------|------------------|-------------|-------------|------------|
| 1 | Sagrada Familia | Manuel Rodríguez | 5 | 7 | 13 |
| 2 | Hilo de Plata | Los Minerales | 4 | 15 | 19 |
| 3 | Nuestra Señora de La Candelaria | El Pretil | 2 | 21 | 23 |
| 4 | Las Lautaritas | Borgoño | 5 | 19 | 24 |
| 5 | Nueva Vida | La Colina | 5 | 20 | 25 |
| 6 | Nueva Ilusión | Villa Esperanza | 1 | 13 | 14 |
| 7 | Desierto Florido | Estación Paipote | 2 | 14 | 16 |
| Totales | | | 24 | 109 | 134 |
| % | | | 17,9 | 82,1 | 100 |



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Promoción de la Participación Ciudadana

Se realizaron **3 conversatorios en temas de consumo** en la región. Por su parte, se efectuaron **5 sesiones del Consejo Consultivo Regional**. Asimismo, se efectuó **1 consulta ciudadana en consumo a personas mayores**, con participación de 579 personas consumidoras.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Atacama: Conversatorio sobre derechos en el consumo para personas migrantes

+A -A Compartir

En el **espacio de diálogo y reflexión** participaron **migrantes y dirigentes sociales de Copiapó**.

La actividad contó con la **colaboración del Servicio Nacional de Migraciones, Fundación Superación de la Pobreza y la Pastoral Social del Obispado de Copiapó**.

19 de diciembre de 2023



El SERNAC de Atacama, con la colaboración la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional de Migraciones, la Fundación para la Superación de la Pobreza y la Pastoral Social del Obispado de la Diócesis de Copiapó, realizaron el conversatorio "Migrantes y Consumo: una mirada desde Atacama".

En el **espacio de diálogo y reflexión** participaron **migrantes y dirigentes sociales de la comuna de Copiapó**.

El encuentro permitió **presentar el trabajo y las nuevas funciones del Servicio de Migraciones en el país**, conforme a la **nueva Ley de Migraciones**, a cargo de la **Directora Regional, Romina López**.



| Nombre del mecanismo | N° de mecanismos ejecutados | Cantidad de participantes |
|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Sesiones de Consejo Consultivo Regional | 5 | 42 |
| Conversatorios de Consumo | 3 | 73 |
| Cuenta Pública Participativa | 1 | 43 |
| Consulta Ciudadana | 1 | 579 |
| Total | 10 | 737 |



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Acciones comunicacionales y prensa

Fueron **133 comunicados gestionados** en los medios regionales el año 2024, con un 51% de aumento respecto al 2023 (88).





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

| Mes | N° de comunicados gestionados |
|--------------|-------------------------------|
| Enero | 11 |
| Febrero | 3 |
| Marzo | 10 |
| Abril | 13 |
| Mayo | 11 |
| Junio | 10 |
| Julio | 15 |
| Agosto | 6 |
| Septiembre | 11 |
| Octubre | 18 |
| Noviembre | 17 |
| Diciembre | 8 |
| Total | 133 |





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Plataformas Municipales

Durante el año 2024, el Sernac en Atacama, mantuvo un trabajo colaborativo con los Municipios de Vallenar, Huasco, Caldera, Chañaral y Diego de Almagro, sumando la Plataforma de Alto del Carmen, para contar con Plataformas Municipales de Atención de Público, las que permiten acercar la oferta pública de protección a las personas consumidoras a distintos territorios de la Región, garantizando así un mayor y mejor acceso a los habitantes de las distintas comunas.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

A este trabajo, se suman Servicios Públicos que colaboran en dar atención a público consumidor; SENAMA, SERNATUR e IPS Chile Atiende, además de la Delegación Presidencial Provincial de Chañaral.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Seguridad de productos

La Mesa Regional de Seguridad de Productos de Atacama, tuvo 3 sesiones en el año 2024, instancia activa que permitió coordinar una serie de fiscalizaciones, salidas a terreno y acciones de comunicación en radios, diarios y medios digitales.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Atención de consultas

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. Durante el año 2024, ingresaron al SERNAC **1.172 consultas.**





Atención y tramitación de Reclamos

| Canal de atención | N° de atenciones | Porcentaje |
|-----------------------|------------------|-------------|
| Internet | 4.895 | 54,8% |
| Call center | 1.638 | 18,3% |
| Presencial DR Atacama | 2.411 | 26,9% |
| Total | 8.944 | 100% |



2.411
Casos ingresados



15%
Más que el 2023



| Mercado | Cantidad de reclamos | Porcentaje |
|----------------------------------------|----------------------|-------------|
| Financiero | 861 | 35,7 |
| Telecomunicaciones | 461 | 19,2 |
| Comercio minorista general | 205 | 8,5 |
| Suministro de electricidad, gas y agua | 186 | 7,7 |
| Transporte | 185 | 7,7 |
| Inmobiliario | 85 | 3,5 |
| Vehículos y rodados | 81 | 3,3 |
| Otros | 347 | 14,4 |
| Total | 2.411 | 100% |



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Género

El Programa de Trabajo 2024 fue diseñado y liderado por la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión con la activa colaboración de los Centros de Responsabilidad del servicio, entre ellos, la Dirección Regional de Atacama.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Respecto al trabajo hacia la ciudadanía:

El año 2024 se avanzó en la integración de una mirada amplia del género que incluye a las diversidades y disidencias sexo genéricas, ampliando la oferta educativa en materia de derechos y educación financiera para personas de la comunidad LGBTQIA+ de la región, llegando a una cobertura de 119 mujeres y personas de las diversidades.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Alejandro Marcelo Ortega Macías (Presentar)

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ENCUESTA "MUJER Y CONSUMO" 2024

Respondido sentirse discriminada al comprar el ropa, debido a poca variedad de tallas y por pagar de más en productos después especialmente a ellas.

Fenómeno conocido como "Impuesto Rosa"

...y se me echó encima que el freno sirve para detener el auto.

...La sí

Ah, y cuando quieres dubitar, debes excusar... bla... bla... también la sí

Se siente discriminada al momento de solicitar un producto o servicio en mercados como el automotriz, financiero, de ferretería o tecnológico, en los que se les atribuye suponiendo que no saben nada

Fenómeno conocido como "Mansplaining"

59% de las mujeres se ha sentido discriminada por razones de género en sus relaciones de consumo.

Para conocer en detalle la encuesta, visita [sernac.cl](#)

- Falta de tallas.
- Impuesto rosa.
- Mansplaining.
- Estereotipos en publicidad.

Fuente: Encuesta Mujer y consumo, SERNAC 2024

15:16 | Participa en el Taller Herramientas del SERNAC par...





Gestión de reclamos





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Desafíos



GRACIAS