

 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 2024 Dirección Regional de La Araucanía**

### **Resumen Ejecutivo**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) 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 **5.218 Alertas Ciudadanas; 1.255.878 solicitudes de "No Molestar"; 72.564 solicitudes de "Me Quiero Salir" y 25.380 "No me hostiguen"**.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



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 sentencia 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 7.463 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 1.367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. Adicionalmente, y 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 fueron 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 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

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 las proveedoras; 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 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



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 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**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores, establecidos en la Ley 19.496.

Su misión es 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.

Sus objetivos estratégicos institucionales, consisten en:

1.- Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas y con equidad de género, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y con impacto, y la aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.

2.- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, alentando a las empresas a adoptar buenas prácticas y modelos de cumplimiento, y creando productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, todo con el propósito de promover relaciones de consumo equilibradas, reducir incumplimientos legales y fomentar una cultura de respeto y confianza hacia los consumidores y, al mismo tiempo, contar con una ciudadanía empoderada y consciente de sus derechos de consumo.

3.- Impulsar una estrategia de despliegue territorial, relacionamiento y articulación institucional, con perspectiva de género, para fortalecer la presencia y posicionamiento del SERNAC, y la coordinación y cooperación con organismos públicos que se vinculan con la protección de los derechos de las personas consumidoras.

4.- Acompañar y conectar con las personas usuarias, acercando el quehacer institucional a sus necesidades y mejorando su experiencia con nuestros productos y servicios, visibilizando brechas, barreras e inequidades por motivos de género, a través de la integración de metodologías de diseño de servicio, participación ciudadana e innovación.

5.- Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de un modelo estratégico de gestión y desarrollo de personas para SERNAC, el despliegue de estrategias de valoración, incentivo y potenciamiento de los equipos y personas del SERNAC, promoviendo un modelo de trabajo colaborativo, transparente y con perspectiva de género que propicie el bienestar de los funcionarios y funcionarias.

6.- Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género, diversidad e inclusión en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.

## **I.- Atención Ciudadana**

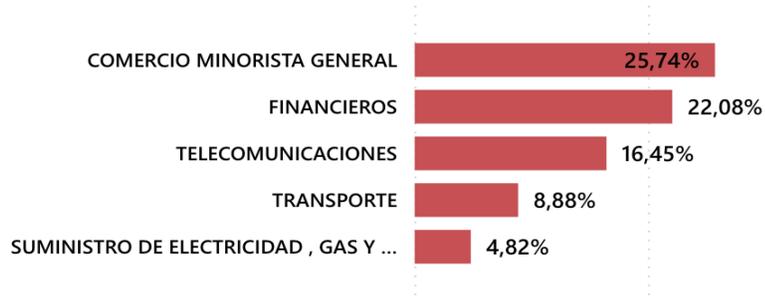
En este contexto, y en cuanto a atención ciudadana, entre enero y diciembre de 2023, el SERNAC recibió 19.172 reclamos de consumidores de la Región de La Araucanía a través de todas sus plataformas de atención (Call y Web Center, Plataformas Presenciales), siendo los mercados más reclamados: Comercio Minorista General con el 25,74%; Financieros con el 22,08%; Telecomunicaciones con el 16,45%; Transporte con el 8,88%; y Suministro de Electricidad, Gas y Agua 4,82% de los casos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

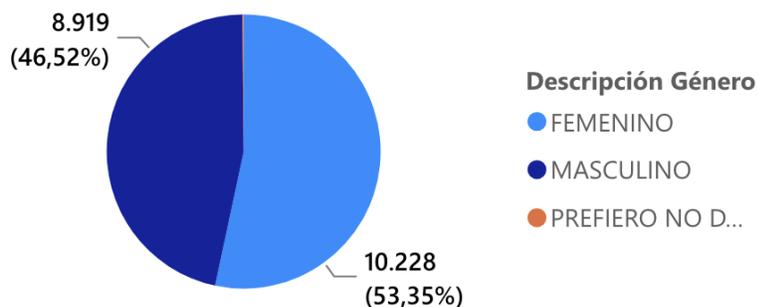


### Mercados con mayor volumen de reclamos



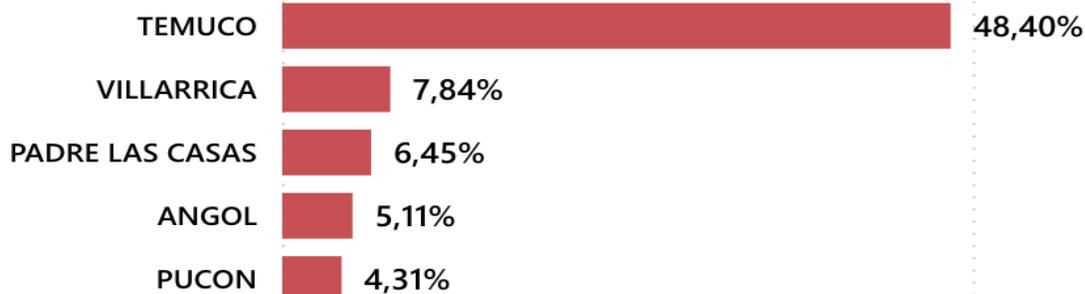
De ellos, el 46,52% fue ingresado por el género masculino, y el 53,35% por el género femenino.

### Distribución por género



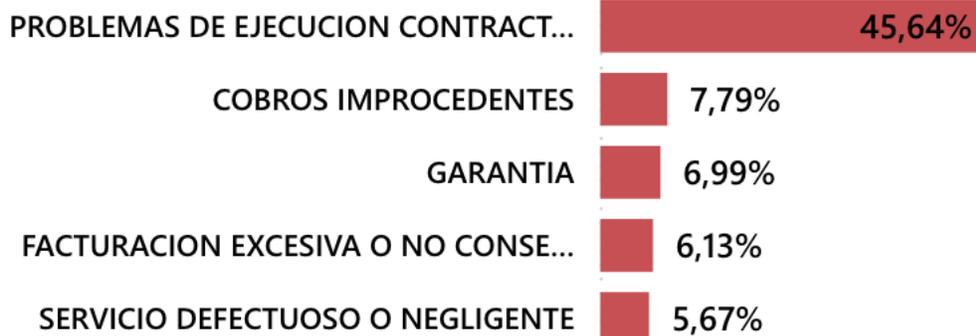
En tanto, las comunas con mayor volumen de reclamos son: Temuco con el 48,40%; Villarrica con 7,84%; Padre Las Casas con el 6,45%, Angol con el 5,11%, Pucón con el 4,31%, y Lautaro con el 3,13%.

### Comunas con mayor volumen de reclamos



A su vez, los motivos legales más reclamados correspondieron a: Problemas de Ejecución Contractual con el 45.64%; Cobros Improcedentes con el 7,79%; Garantía con el 6,99%; Facturación Excesiva o No Consentida con el 6,13%; y Servicios Defectuoso o Negligente con el 5,67%.

### Motivos Legales más reclamados



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Mientras que el canal presencial de la región esto es Plataformas de Atención de Público de la Dirección Regional y Plataformas Municipales, registró 1.867 reclamos, y cerró 1.913 casos en el período.

Por otra parte, durante el año 2023, se recibieron un total de 11.016 Consultas, de consumidores de la región, a través de todas las plataformas de atención de SERNAC (Call y Web Center, Plataformas Presenciales).

A su vez, el canal presencial de la región se registraron 1244 consultas en el período.

Cabe indicar también, que SERNAC mantiene convenios de cooperación mutua con las 32 comunas de la Región de La Araucanía, lográndose en 2023 la renovación de 5 convenios, con las Municipalidades de: Melipeuco, Purén, Renaico, Vilcún y Los Sauces.

## **II.- Educación para el Consumo Sostenible**

En materia de Educación para el Consumo Sostenible, la Dirección Regional de La Araucanía, desarrolló 40 actividades educativas durante el año 2023.

De ellas, fueron 26 Talleres "Educación financiera", a los cuales accedieron un total de 824 Participantes.

Se implementaron 8 Talleres en "Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible" con un total de 161 participantes.

Se realizaron 6 Talleres en "Promoción de derechos del consumidor" con un total de 112 Participantes.

De estas actividades realizadas, fueron 703 beneficiarias del género femenino, y 388 beneficiarios del género masculino. Reuniendo un total de 1.091 beneficiarios.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Durante el período, también se imparten también talleres de género y herramientas para la ciudadanía.



### III.- Participación Ciudadana

En materia de Participación Ciudadana, se desarrollaron 2 Mecanismos de Participación Ciudadana, y que dice relación con ejecutar el Consejo Consultivo Regional de Consumo o COSOC, del cual se llevaron a cabo 2 sesiones online en el período, más la realización de la Cuenta Pública Participativa de SERNAC Araucanía 2022, en mayo de 2023.





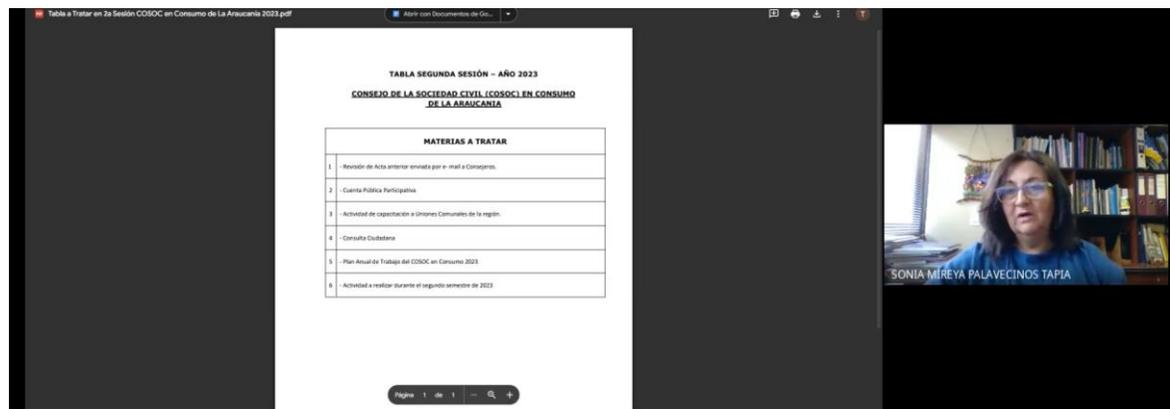
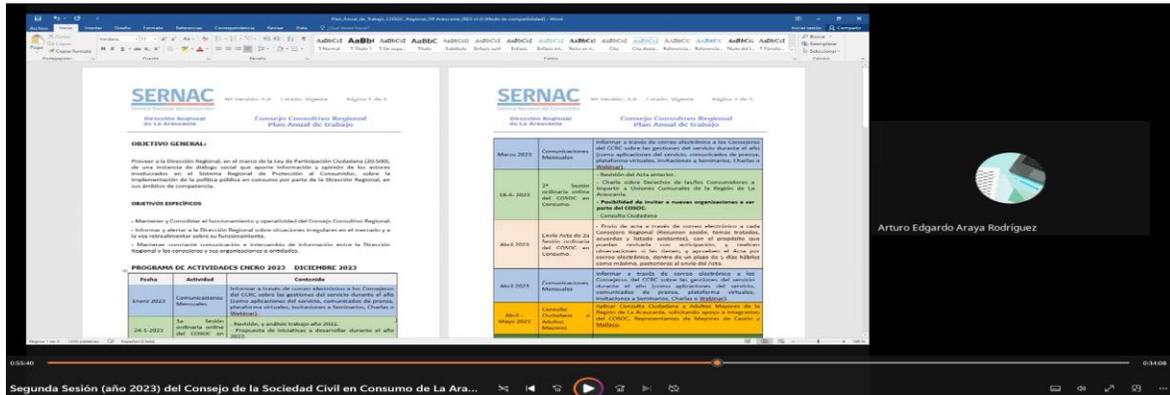
Tabla a Tratar en 2a Sesión COSOC en Consumo de La Araucanía 2023.pdf

Abrir con Documentos de Google

**TABLA SEGUNDA SESIÓN - AÑO 2023**  
**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC) EN CONSUMO DE LA ARAUCANÍA**

MATERIAS A TRATAR	
1	Revisión de Acta anterior enviada por e-mail a Consumos.
2	Cuenta Pública Participativa
3	Actividad de capacitación a Uniones Comunitarias de la región.
4	Consulta Ciudadana
5	Plan Anual de Trabajo del COSOC en Consumo 2023
6	Actividad a realizar durante el segundo semestre de 2023

asociación de consumidores pucon Pucon



#### IV.- Fiscalización y Vigilancia

Por último, durante el año 2023, se realizaron 70 fiscalizaciones (entre presenciales y virtuales) al Comercio en la Región de La Araucanía; y se levantaron 8 Alertas de Vigilancia al Comité de Vigilancia de SERNAC.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



### V.- Protección y compensaciones - Juicios

En cuanto a Protección y Compensaciones, durante el año 2023, se iniciaron 35 Juicios de Interés General (JIG) y se cerraron 16 causas.

Mientras que se mantienen en curso 3 Juicios de Interés Colectivo, correspondiente a demandas colectivas en contra de los proveedores Inmobiliaria Quillayes, Miyas Travels, Siegmund S.A.

### VI.- Acciones Comunicacionales y Prensa

En 2023, se realizaron 5 Puntos de Prensa, y 90 envíos de comunicados de prensa a los medios de comunicación de la Región de La Araucanía.

### VII.- Desafíos y compromisos 2024

Para el año 2024, como SERNAC Región de La Araucanía, con una dotación total de 10 funcionarios, buscamos aumentar nuestra atención usuaria, tanto en ingreso y gestión de reclamos, como también de consultas, sumando a ello, continuar renovando los convenios de Colaboración Territorial con los municipios de la región.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



También se espera mantener en auge las actividades educativas dirigidas a la ciudadanía, y en especial a los grupos hipervulnerables como las personas mayores de la región.

Además, en protección, se proyecta mantener un volumen similar o superior a los Juicios de Interés General y Colectivos, iniciados en el año 2023, llegando a un mayor número de beneficiados.

En materias de participación ciudadana, se espera concretar la Consulta Ciudadana a Personas Mayores de la región, y mantener una participación activa de los integrantes del COSOC, con los cuales se buscará desarrollar actividades en conjunto para realizar durante el año en curso.

Por último, se espera que el levantamiento de las alertas de vigilancia, las fiscalizaciones al comercio, y las Negociaciones Desformalizadas que se inician en 2024, generen un impacto positivo en pro de entregar mayor y mejor información, así como respuestas favorables a los consumidores que día a día acuden a nuestro servicio por más y mejor protección.

### **VIII. Proyecto de Ley**

En cumplimiento de nuestro mandato institucional de proteger a las personas consumidoras, durante el año 2023 trabajamos como Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía en el diseño del proyecto de Ley "Sernac te Protege", que busca fortalecer las soluciones a los problemas individuales de quienes ven vulnerados sus derechos en materias de consumo.

Este proyecto de ley se enfoca en la vulnerabilidad a la que estamos expuestos hoy las y los consumidores, con problemas que escasamente alcanzan una solución satisfactoria y oportuna. El proyecto le entrega nuevas herramientas al Sernac para velar por el cumplimiento de la ley, lo que le permitirá defender el interés general y el interés individual de la persona consumidora, además de promover soluciones justas.

El proyecto prioriza las soluciones colaborativas entre proveedores y consumidores cuando

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



se presenta una eventual infracción a la ley. De no haber acuerdo, el Sernac podrá imponer sanciones a las empresas cuando se acredite una infracción a la ley. Este diseño complementa las reformas legales anteriores que han fortalecido al Servicio.

Este proyecto se ingresó al Congreso en septiembre de 2023 y actualmente está en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados y Diputadas. Seguiremos trabajando durante el año 2024 para lograr su total tramitación desde una óptica respetuosa de los derechos de las y los consumidores.

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Regional / Región de La Araucanía**

<b>Ciudad</b>	Lautaro		
<b>Lugar</b>	Auditorio Biblioteca Municipal de Lautaro		
<b>Fecha</b>	17 de Mayo de 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		1.Junta de Vecinos Villa Araucanía (1)	10.Municipalidad de Angol (2)
		2.Junta de Vecinos Pedro Aguirre Cerda (1)	11.Municipalidad de Lautaro (12)
		3.Junta de Vecinos San Jorge (1)	12.Municipalidad de Toltén (1)
		4.Junta de Vecinos Vida Nueva (1)	13. SERNAC (2)
		5.Unión Comunal Guacolda (misma de Vida Nueva)	
		6.Junta de Vecinos Santa Ana (1)	
		7.Club de Lectores Biblioteca Municipal de Lautaro (1)	
		8.Comunidad Pedro Coliqueo (3)	
		9.Junta de Vecinos Progreso y Bienestar (1)	
<b>Total asistentes</b>	27	<b>Mujeres</b>	15
		<b>Hombres</b>	12
		<b>Otro</b>	0

### 1. **Objetivo General:**

Entrega información a la ciudadanía, sobre la gestión del SERNAC de La Araucanía, en el año 2023.

### 2. **Objetivos Específicos:**

- Informar a los invitados sobre la gestión del SERNAC y su política pública.
- Entregar orientación sobre cómo acceder al SERNAC, y utilizar las herramientas disponibles para ejercer derechos en materias de consumo.
- Dar realce a renovación de Convenio con la Municipalidad de Lautaro y su servicio para la comuna de Lautaro.

### 3. **Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública Participativa del SERNAC de La Araucanía, se llevó a cabo entre las 11.00 y las 13:00 del viernes 17 de mayo del año 2024.

Se inició con las acreditaciones, y luego el saludo y bienvenida a los asistentes, para dar paso a la exposición de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional de La Araucanía, a cargo de su Director Regional, Arturo Araya Rodríguez.

Para el desarrollo de la actividad, se dispusieron mesas redondas, con capacidad para 5 personas. Se les entregó a los asistentes una carpeta con el programa y hojas en blanco, para que pudieran anotar alguna consulta que les surgiera durante la exposición de la Cuenta Pública, y, además, para que al finalizar la presentación, también pudieran plasmar sus reflexiones sobre 4 preguntas sugeridas por SERNAC.

El programa que se llevó a cabo durante la actividad, fue el siguiente:

**Programa**  
Cuenta Pública Participativa 2024  
SERNAC

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>11:00 – 11.20</b>	Acreditación de invitados e invitadas
<b>11.20 – 11.25</b>	Bienvenida a las y los asistentes
<b>11.25 – 11.35</b>	Palabras de Abogado Municipalidad de Lautaro, Manuel Sepúlveda (en representación del Alcalde).
<b>11.35 – 12.05</b>	Presentación Cuenta Pública 2024 – Director Regional SERNAC de La Araucanía, Arturo Araya
<b>12.05 – 12.35</b>	Diálogo Participativo
<b>12.35 – 12.55</b>	Preguntas al Director Regional y cierre
<b>12.55 - 13.15</b>	Coffe

Durante la Cuenta Pública los asistentes escucharon atentamente, para posteriormente al finalizar, realizar sus consultas.

Finalmente, se les pidió a los grupos de trabajo establecidos en cada mesa, reflexionar sobre 4 consultas dispuestas por SERNAC; para recoger sus apreciaciones referentes a la institución:

- 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 SERNAC?

### **3.1 Resultados del trabajo**

Luego de la presentación del Director Regional, persona consumidora, señala que antes de la pandemia tuvo un problema de consumo con la compra de un computador para su hija que tuvo fallas, comenta que tuvo muy buena asesoría, y luego de llevar su caso al Juzgado de Policía Local, tuvo respuesta favorable. Sin embargo, indica su descontento porque la Causa se encuentra publicada, y junto con ello, aparecen sus datos personales; no le parece

que SERNAC publique las causas con datos personales (información sensible) de los consumidores.

El Director Regional se compromete a revisar la situación y hacer las consultas pertinentes con el fin de que la información señalada por la consumidora deje de ser pública.

Por otro lado, otro de los asistentes, indica que si bien como se indica el SERNAC flaquea en los temas individuales, en lo colectivo las organizaciones de consumidores deberían jugar un papel clave, por lo que le interesa saber si hay muchas o no en la región.

El Director Regional de SERNAC de La Araucanía, le indica, que son muy pocas las Asociaciones de Consumidores en Chile, y que sin duda, la existencia de más organizaciones de este tipo, incentivarían la participación ciudadana, y favorecerían el apoyo hacia casos colectivos e individuales de personas consumidoras en Chile, como lo son en otros países, donde la legislación en consumo, también es mucho más fuerte que en nuestro país, como por ejemplo, en Argentina, México, y España.

Respecto a la exposición de la Cuenta Pública en sí, no hubo mayores intervenciones por parte de los asistentes.

Mientras que con relación a las 4 consultas realizadas por parte de SERNAC, expresaron lo siguiente:

### **1.- ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

#### **Respuesta 1:**

“Sabemos que es un servicio que protege al consumidor, pero no hemos hecho uso de él, por la falta de conocimiento”.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



### Respuesta 2:

"A través de la ley 19.496, nos educa, protege y asesora".

### Respuesta 3:

"Es una institución que nos da las herramientas para poder reclamar sobre nuestros derechos como consumidores. Es bueno, pero le falta el buen trato".

### Respuesta 4:

"Dirección del Gobierno, como órgano asesor, más que resolutivo. Es un medio positivo de reclamo. Es bueno que exista".

### Respuesta 5:

"Otorgando asesoría, aceptando reclamos, dando orientaciones judiciales. El servicio posee muchas dificultades, hay pocas personas trabajando, falta poder y soluciones en el menor tiempo. Que busquen mejores estrategias para fiscalizaciones".

## 2.- Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?

### Respuesta 1:

"Tener más reuniones para una mejor información".

### Respuesta 2:

"A través de talleres, charlas, puntos de prensa".

### Respuesta 3:

"Teniendo un mejor trato y mejorando la atención hacia sus usuarios".

### Respuesta 4:

"Teniendo más trabajo en terreno, más convenios en municipios, que lleguen directo a los habitantes de la comuna".

**Respuesta 5:**

“Con mayor difusión al menos en la comuna de Lautaro. Difusión presencial, radio”.

**3.- ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?**

**Respuesta 1:**

“Saber dónde dirigirse para hacer nuestras preguntas”

**Respuesta 2:**

“Optimizando los tiempos en los distintos reclamos”.

**Respuesta 3:**

“Siendo más empáticos y más claros con los usuarios”

**Respuesta 4:**

“Más control y fiscalización a los mismos funcionarios que representen en las comunas al SERNAC. Más disponibilidad para escuchar a las personas, con sus diferentes inquietudes”.

**Respuesta 5:**

“Con más personal, aclarar el proceso (muy engorroso), más difusión”.

**4.- ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?**

**Respuesta 1:**

“Hacer más publicidad para que el usuario sepa sus derechos, y saber los pasos a seguir”.

**Respuesta 2:**

“Que se trabaje de mejor manera cuando se necesita ayuda para una sola persona, ya que hasta ahora el apoyo es mayor cuando es grupo”.

**Respuesta 3:**

“Se necesita que de parte del servicio, exista más función fiscalizadora, y lo que más se espera es la Sancionatoria, para que las empresas u otros, sientan más presión, cuando vulneren los Derechos de los consumidores”.

**Respuesta 4:**

“Informar estrategias a la población, para marcar mayor peso a las empresas (trabajar en conjunto con MINSAL). Aclarar procesos (es muy engorroso).

Que se hagan más responsable en los procesos, y dar respuesta a los casos (personas)”.

**4. Evaluación final**

La realización de la Cuenta Pública Participativa 2024, sin duda acercó al SERNAC hacia los consumidores asistentes, en especial a aquellos pertenecientes a la comuna de Lautaro.

Si bien no hubo más que 2 intervenciones por parte de los asistentes tras la exposición de la Cuenta Pública por parte del Director Regional, todos los grupos lograron trabajar en las preguntas realizadas por SERNAC.

Además, tanto las organizaciones de la Sociedad Civil, como los asistentes de las municipalidades de Angol, Toltén y Lautaro, lograron conocer un poco más sobre qué es y que hace el SERNAC; permitiéndoles llevar esta información hacia aquellos con que se relacionan.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Entregándoles también, la información sobre la nueva plataforma de atención en Lautaro, y permitiéndoles conocer más sobre las herramientas que le ofrece SERNAC para solucionar problemas en materia de consumo.

Permitió también al SERNAC; conocer como lo ve la ciudadanía, la información que se recepciona por parte de los ciudadanos, y lo que podemos mejorar, en función de entregar más y mejor información y herramientas para las personas consumidoras.

### 5. **Observaciones.**

Es importante indicar que la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC de La Araucanía, fue realizada con la colaboración de la Municipalidad de Lautaro. Sin embargo, se espera que para futuras actividades de esta índole, el servicio disponga recursos que permitan realizar esta actividad, con material quizás más ilustrativo o didáctico; y con fondos que permitan otorgar una buena recepción a los asistentes. Así como también, que se disponga de mayor personal del servicio para su ejecución.

Temuco, 14 de junio de 2024

**Ciudad y fecha de elaboración de este informe**

**Arturo Araya Rodríguez  
Director Regional  
de La Araucanía**

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



## ANEXOS.

### Fotografías de la actividad

