

 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

Dirección Regional de Los Lagos

Resumen Ejecutivo

El Servicio Nacional del Consumidor 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

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.931 Alertas Ciudadanas, 1.255.878 solicitudes de No Molestar, 72.564 solicitudes de Me Quiero Salir y 25.380 no me hostiguen.

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 favorable en 261 Juicios de Interés General, lo que se tradujo en un total de \$462.716.830 pesos en indemnizaciones, beneficiando a un universo de 310 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 7.436 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 367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. 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 se concentraron principalmente en 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 el 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

En materias de herramientas disponibles a la ciudadanía, durante el 2023 se realizó la actualización del diseño al Comparador de Crédito de Consumo y dos actualizaciones a la herramienta web del Comparador Tarjetas de Créditos.

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 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

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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

I. Atención ciudadana

Nº de reclamos presenciales ingresados ante la Dirección Regional	2073
Nº de reclamos ingresados por oficinas municipales.	885
Nº Reclamos cerrados	2850
Nº Consultas Ingresadas	889
Nº Consultas Cerradas	891
Nº de reclamos ingresados ante SERNAC (vías presencial, call center o web) por consumidores con domicilio en la Región de Los Lagos	20.509
Nº de consultas realizadas ante SERNAC (vías presencial, call center o web) por consumidores con domicilio en la Región de Los Lagos	9.142
Alertas Regionales	5

II. Educación para el Consumo Sostenible

Nº de Actividades Educativas	42
------------------------------	----

III. Participación Ciudadana

Instancias Participativas	3
---------------------------	---

IV. Fiscalización*

Fiscalizaciones	16
-----------------	----

V. Protección y compensaciones – Juicios

Juicios de Interés General Iniciados	22
Juicios de Interés General cerrados	3

VI. Acciones Comunicacionales y Prensa

Comunicados enviados a Medios de comunicación regionales	52
--	----

VII. Despliegue Territorial

Cometidos de Servicio para realizar actividades en comunas distintas a la capital regional	21
--	----

VIII. Desafíos y compromisos 2024

Este 2024, SERNAC buscará fiscalizar y proteger con impacto; prevenir y detectar abusos y malas prácticas; acompañar y conectar con las personas usuarias; y fortalecer el posicionamiento y reputación entre las y los consumidores.

El Servicio continuará con el trabajo legislativo en el Congreso para que el proyecto “SERNAC Te Protege” se convierta en Ley.

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Los Lagos

Ciudad	Puerto Montt		
Lugar	Sede de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbanas y Rurales Puerto Montt		
Fecha	17 de mayo de 2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Club Adulto mayor Armonia (1)	Servicio de Migraciones (1)
		Asociación de Consumidores CIDER (1)	Instituto de Previsión Social (2)
		Unión Comunal de Juntas de Vecinos Reloncavi (1)	Senadis (1)
		Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbanas y Rurales Pto Montt (2)	Seremi de Economía (2)
		Estudiantes (4)	Oficina Municipal del Consumidor de Ancud (1)
		Unión Comunal de Adultos Mayores (3)	Oficina Municipal del Consumidor de Puerto Montt (1)
			Oficina Territorial Rural de la Municipalidad de Puerto Montt (2)

Total asistentes	22	Mujeres	14
		Hombres	8
		Otro	0



1. **Objetivo General:**

Exponer ante la comunidad la gestión SERNAC 2023

2. **Objetivos Específicos:**

- a) Crear el espacio adecuado para que los asistentes pudieran exponer su opinión sobre el rol y gestión de SERNAC los Lagos
- b) Recoger las opiniones vertidas para convertirlas en insumo de las actividades a realizar
- c) Consultar sobre visibilidad del Servicio

3. **Desarrollo de la actividad**

La actividad comenzó a las 11:05 hrs, tras haber acomodado las sillas en U frente al muro donde se expondría el PPT. Esta forma de ubicar a los invitados es la habitual en esta regional –cuando el espacio lo permite- para motivar a los participantes a opinar.

Tras una presentación general del equipo SERNAC presente en el lugar (los tres profesionales, el abogado, la fiscalizadora y una EAP), tomó la palabra el Seremi de Economía quien explicó la necesidad de modificar la ley del consumidor, agradeció a los asistentes su participación y destacó la cantidad e reclamos y consultas ingresados al sistema SERNAC por consumidores con domicilio en Los Lagos durante el año 2023.

Tras esa intervención, la Profesional de Apoyo que ejerce como coordinadora ante el Director Regional (S) presentó un PPT con las cifras 2023, las que se fueron explicando una a una.

A las 11:50 hrs, se solicitó a los asistentes armar 4 grupos de máximo 6 personas y cada grupo contó con el apoyo de un funcionario. Se les entregaron carpetas, hojas y lápices, con 4 preguntas escritas en una hoja:

- 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?**

Se les dio media hora para el análisis y respuesta colectiva y luego se invitó a cada grupo a responder en voz alta cada pregunta. Es decir, el grupo 1 respondió la pregunta 1, el grupo 2 la pregunta 2 y así sucesivamente.

Después de cada respuesta se preguntaba al pleno si estaban de acuerdo y se daban opiniones. Esta etapa culminó a las 12:45 aproximadamente, hora en que se invitó a los asistentes para un coctel pequeño, pero realizado gracias a los aportes voluntarios de los 3 profesionales de apoyo.

3.1 **Resultados del trabajo**

De los apuntes recogidos de las opiniones expuestas y del trabajo de grupo, estas fueron las respuestas por pregunta (4 respuestas a cada pregunta):

Pregunta 1: ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?

Respuestas:

- a) Representando al consumidor ante los abusos.
- b) Por medio de reclamos y en el juzgado
- c) Por medio de la fiscalización y mediación entre el consumidor y el proveedor del servicio
- d) Defendiendo tus derechos por medio de reclamos y aplicando la Ley del consumidor.

Pregunta 2: ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?

Respuestas:

- a) Para el público que no utiliza internet ni RRSS se debería potenciar con las Municipalidades o agrupaciones una vía expedita para formular consultas y/o denuncias o hacer un whatsapp, ya que los adultos mayores en general tienen esa aplicación.
- b) Con talleres, ferias públicas, con stand afuera de los supermercados y en los colegios
- c) Con un canal de atención por whatsapp o canal por chat y con educación y capacitación sobre derechos a adultos y agrupaciones

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- d) Por medio de charlas y talleres educativos y abiertos a la comunidad urbana y rural y por medio de la radio y redes sociales para ser escuchados y vistos en el sector rural y urbano.

Pregunta 3: ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?

Respuestas:

- a) Fortalecer la legislación en favor de los consumidores, sean más funcionarios para fiscalizar los incumplimientos y reforzar los canales de atención presencial.
- b) Entregando información en forma más directa, con programas de radio, con mayor preocupación por la luz y agua, mayor información de los precios y mayor preocupación por el adulto mayor.
- c) Difundir los servicios por medio de su web, haciendo más accesible el poder llegar con una solicitud de capacitación directo a la regional de SERNAC.
- d) Dándose a conocer y dando charlas en base a temas de interés de cada sector donde la comunidad sea quien diga qué tema le interesa.

Pregunta 4: ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para Sernac?

Respuestas:

- a) Que SERNAC a nivel central otorgue mayor presupuesto a regiones para poder contratar más funcionarios y así puedan llegar a más cantidad de personas, a través de capacitaciones o se realicen más fiscalizaciones y, en general, más atención presencial.
- b) Más visible, tener un móvil para andar en las poblaciones y quedarse fuera de los colegios para ayudar a los vecinos
- c) Realizando capacitación a jóvenes y fiscalizar
- d) Acortar el plazo de respuesta de las empresas; dar más poder de fiscalización a SERNAC para colocar más mano dura; darse a conocer más con la comunidad, sobre todo en el sector rural sobre SERNAC y más fiscalización a las empresas

Al analizar la discusión sobre lo expuesto se concluyó que la preocupación principal se centra en tres aspectos principales:

1. Mayor capacidad de fiscalización
2. Mayor presencia en terreno en las 30 comunas
3. Contar con recursos como un móvil tipo furgón de salud, para hacer atención en los sectores urbanos y rurales, lo que requiere también mayor presupuesto y mayor cantidad de personas.

4. **Evaluación final**

La gestión 2023 de SERNAC Regional si bien tiene resultados positivos, también tiene aspectos a mejorar y que se deben analizar cómo implementarlos.

Ello porque la extensión del territorio, la ejecución del Programa de Educación en colegios de las distintas comunas, el uso del vehículo fiscal y la capacidad del equipo humano de desarrollar actividades presenciales sin afectar la gestión administrativa y sin aumentar el gasto fiscal, no es un tema fácil.

Cuando existe un Director Regional titular eso se resuelve parcialmente, ya que él puede efectuar reuniones con autoridades, gestión de prensa, dictar charlas, etc, pero eso también tiene limitaciones físicas y monetarias.

5. **Observaciones.**

Los proveedores representados por su gremio se excusaron de asistir porque el mismo día la Asociación de AFP organizó un gran evento en Puerto Montt con todas las autoridades y empresarios y, además, el mismo día y a la misma hora, la Seremi de Salud hizo su cuenta pública también en la capital regional y con presencia de la Subsecretaría.

**Puerto Montt, 13 de junio
de 2024**

**Luisa Miranda
Mondaca
Coordinadora**



ANEXOS.

1. FOTOGRAFÍAS:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo







Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

