

 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 Atacama

Presentación

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 2023 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.

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 **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 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 online, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de los proveedores; 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 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, el Servicio cuenta con 14 consejos consultivos a nivel nacional, 13 de ellos en regional y 1 de carácter nacional, todos ellos sesionaron durante el año, manteniendo un vínculo permanente en cada uno de los espacios.

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

I Atención ciudadana:

Reclamos
Consultas
Alertas Regionales

II Educación para el Consumo Sostenible:

Actividades educativas

III Participación Ciudadana:

Instancias participativas (Mecanismos de participación ciudadana)

IV Fiscalización

V Protección y Juicios:

Juicios de Interés General

VI Acciones Comunicacionales y Prensa

VII Despliegue Territorial:

Plataformas Municipales
Mesa Regional de Seguridad de Productos
Demás acciones

VIII Desafíos y compromisos 2024

I. Atención ciudadana

La atención de las personas consumidoras es el principal motor del SERNAC. A través de cada caso recibido, -ya sean consultas, reclamos, alertas ciudadanas y demás solicitudes-, la institución monitorea el comportamiento de los diferentes mercados y puede detectar eventuales infracciones a la Ley del Consumidor. También puede identificar qué empresas tienen políticas efectivas para resolver los problemas de consumo de sus clientes y cuáles ponen trabas a las y los consumidores para ejercer sus derechos, o no responden los reclamos que les son interpuestos directamente, o bien, son gestionados por el SERNAC.

- Reclamos

Durante el año 2023 ingresaron 2.098 reclamos en total en la Dirección Regional de Atacama (Un 19% más que el año 2022). A través de estos reclamos, se observó que el mercado en que las personas experimentan más problemas de consumo es el **mercado financiero**, esto es, productos y servicios de instituciones financieras (Bancos, financieras, cooperativas de crédito, aseguradoras, etc.) y productos financieros del retail, como tarjetas de crédito; éste acumuló el **33,2% del total de reclamos (585) ingresados durante el año**. El segundo sector con más reclamos fue el **comercio minorista general**, también llamado retail, es decir, tiendas y cadenas comerciales, con un **14,8% del total de los reclamos (261)**. En tercer lugar, se encontró el mercado de las **telecomunicaciones**, con un **12,2% del total de reclamos (215)**.

Entre los demás mercados que originaron reclamos en el SERNAC se encuentran: transporte, servicios básicos, entretención, vehículos, turismo, mercado inmobiliario y educación, todos ellos con un porcentaje de reclamos inferior al 10% del total.

Para conocer el comportamiento de los proveedores ante la gestión de reclamos que realiza el Servicio, las personas interesadas pueden consultar la herramienta digital [Boletín Empresas](#) en www.sernac.cl

- **Consultas**

El SERNAC resuelve consultas y asesora a las y los consumidores ante cualquier duda que puedan tener sobre temas de consumo, acompañándoles en la realización del trámite que corresponda o incluso derivándoles con otras instituciones de la red de protección a las y los consumidores u otros servicios públicos cuando es necesario. Durante el período 2023 se recibieron 1.127 consultas en la Plataforma de la Dirección Regional de Atacama del SERNAC (Un 22,2% más que el año 2022).

- **Alertas Regionales**

Finalmente, junto con la gestión de reclamos y consultas, el SERNAC recibe Alertas Regionales como mecanismo para que las personas puedan informar prácticas de las empresas que podrían constituir infracciones a la Ley del Consumidor y afectar a las y los consumidores en general. Cada alerta es analizada y en la medida que cumpla los criterios establecidos por el SERNAC para validar la información, es publicada en el Muro de Alertas Ciudadanas para que quede a disposición de las y los consumidores que busquen información sobre un mercado o empresa antes de tomar una decisión de consumo. De la misma manera, cuando existen Alertas Ciudadanas reiteradas para un mercado o proveedor, el SERNAC puede iniciar un proceso de fiscalización e investigar si existe efectivamente una vulneración de derechos de las y los consumidores, a fin de iniciar un mecanismo de protección, buscando el cese de la conducta y la compensación de quienes hayan sido afectados.

Durante el 2023 **ingresaron 7 Alertas en la región, de las cuales todas fueron validadas y publicadas**; a partir de éstas, 7 casos fueron revisados por el Comité de Vigilancia.

II. Educación para el Consumo Sostenible

De acuerdo con la misión institucional de proteger, educar e informar a la ciudadanía, el SERNAC mantiene una oferta de productos educativos dirigidos a públicos de todas las edades en materia de derechos, consumo responsable, educación financiera y prácticas de consumo sostenible. Los contenidos educativos del SERNAC han sido desarrollados en diversos formatos de material didáctico para los distintos públicos objetivos, y se encuentran disponibles en formato digital en el sitio web y el aula virtual institucional. Asimismo, se imparten talleres facilitados por monitores del Servicio en las comunas de la región.

- Talleres

Durante el 2023 la oferta programática de talleres para la ciudadanía comprendió tres temáticas centrales, para cada una de las cuales se adaptaron los contenidos y dinámicas de trabajo según el público objetivo –escolares, jóvenes, público general, emprendedores/as, personas mayores y personas con discapacidad-, y según la modalidad de implementación telemática o presencial. Las temáticas, número de talleres implementados y personas participantes a nivel regional son los siguientes:

Nombre del Taller	Nº de talleres ejecutados	Cantidad de participantes
Educación Financiera	35	990
Promoción de Derechos del Consumidor	24	714
Prácticas de Consumo y Medio Ambiente	8	183
Total	67	1.887

III. Participación Ciudadana

- Mecanismos participativos

En el período 2023 se realizaron mecanismos participativos en la Región, en modalidad presencial. Entre las instancias participativas se encontraron:

1. Sesiones del Consejo Consultivo Regional (4).
2. Cuenta Pública Participativa (1)
3. Conversatorios en Consumo (2), en temáticas de personas mayores y migrantes.

A lo anterior, se suma un Plan de Trabajo con organizaciones sociales, en las cuales se efectuaron actividades de difusión en terreno en 7 sectores poblacionales de Copiapó.

IV. Fiscalización

Todos los años el SERNAC diseña y ejecuta un Plan Anual de Fiscalización, cuyas directrices son de acceso público a través del sitio web institucional, con miras a la prevención y la detección temprana de posibles infracciones a la Ley. Adicionalmente, dicho plan contempla fiscalizaciones no programadas, mediante las cuales el Servicio se hace cargo de las alertas o evidencias de incumplimiento de la Ley del Consumidor que emergen cuando se producen contingencias en los diversos mercados –como sucedió en 2022 en el mercado de entretención, puntualmente en los conciertos masivos-, y también, de las irregularidades que quedan de manifiesto a través de los reclamos y alertas ciudadanas ingresadas por las y los consumidores.

Durante el año 2023 se realizaron las primeras **16 fiscalizaciones a nivel regional (5 presenciales y 11 digitales)** en Atacama.

V. Protección y Juicios

Con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras ante las vulneraciones de las empresas, el SERNAC realiza acciones de vigilancia, preventivas y utiliza mecanismos pre-judiciales y judiciales para buscar la sanción de las conductas contrarias a la Ley del Consumidor y la reparación cuando las personas se han visto afectadas por estas. De acuerdo con este objetivo, desde el año 2019, con la entrada en vigencia de la Ley N°21.081, el SERNAC cuenta con la facultad fiscalizadora y sumó a sus mecanismos de protección el Procedimiento Voluntario Colectivo, que es una acción pre-judicial en la que la empresa infractora es llamada a negociar compensaciones para las personas afectadas por su conducta, con el incentivo de evitar las multas que resultarían de un proceso judicial, y con el fin de ofrecer una solución más ágil a las y los consumidores.

- Juicios de Interés General

Los Juicios de Interés General son procedimientos judiciales que el SERNAC inicia cuando se comprueba una infracción a la Ley del Consumidor que ha ocasionado daños a un grupo de personas durante un período de tiempo. Cuando el resultado es favorable, el tribunal establece la responsabilidad infraccional de las empresas o proveedores.

Durante el período 2023 **el SERNAC abrió 27 Juicios de Interés General a nivel regional y obtuvo el cierre de 9 procesos iniciados en años anteriores.**

VI. Acciones comunicacionales y prensa

El Servicio ha venido desarrollando a nivel regional una línea de trabajo permanente con los medios de comunicación, lo que permite llegar con contenidos en materia de consumo a los habitantes de Atacama. Junto a los comunicados con temáticas nacionales, se suman las apariciones del vocero regional con temáticas regionales.

Mes	N° de comunicados enviados
Enero	3
Febrero	7
Marzo	11
Abril	8
Mayo	8
Junio	7
Julio	9
Agosto	6
Septiembre	7
Octubre	5
Noviembre	6
Diciembre	11
Total	88

VI. Despliegue territorial

✓ Plataformas Municipales

Durante el año 2023, el Sernac en Atacama, mantuvo un trabajo colaborativo con los Municipios de Vallenar, Huasco, Caldera, Chañaral y Diego de Almagro, 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.

A este trabajo, se suman Servicios Públicos que colaboran en dar atención a público consumidor; SENAMA, SERNATUR e IPS Chile Atiende.

✓ Seguridad de productos

La Mesa Regional de Seguridad de Productos de Atacama, tuvo 2 sesiones en el año 2023, y realizó la Cuarta Versión del Seminario de Seguridad Productos, en la Universidad de Atacama, con la participación de 49 personas.

✓ **Demás acciones**

Durante el período, se pudo ver al SERNAC en la Región, en múltiples actividades y acciones de difusión a la ciudadanía. A la activa participación en Ferias de Servicios Públicos del Programa Gobierno en Terreno (9), destacó la realización de actividades en distintos barrios de Copiapó; Los Minerales, La Colina, Paipote, El Palomar, Villa Esperanza, El Pretil y Manuel Rodríguez, en donde junto a Ferias de Servicios Públicos se realizaron diálogos con la comunidad, levantando las necesidades de información y de protección para nuestros vecinos y vecinas.

Se destaca, además la participación en la Mesa Barrial, llevada adelante por el Centro Familia Digital Chancoquín de la Fundación de Las Familias.

VII. Desafíos y compromisos para el año 2024

Durante el año 2024, se implementa a nivel nacional una agenda SERNAC enfocada en soluciones individuales para las y los consumidores, la que comprenderá: medidas legislativas, una campaña comunicacional, relacionamiento con gremios y Asociaciones de Consumidores y educación orientada a la sociedad civil organizada.

Igualmente, se trabaja en alternativas de atención especializada para consumidores y consumidoras hipervulnerables, que se implementarán en los canales de atención vigentes. Se realizará un trabajo focalizado con este público objetivo, a fin de identificar los problemas de consumo que enfrentan en razón de su edad, género, situación de discapacidad, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que se configuran como barreras y/o dificultades para ejercer sus derechos como consumidores y consumidoras.

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se siguen implementando acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores en la Región.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Se desarrolla una nueva estrategia comunicacional y de vinculación con el medio, con focos claros y definidos, además de un importante despliegue territorial vía alianzas con Municipios, GORE y otros servicios públicos.

Esperamos ampliar la oferta territorial con plataformas municipales activas en las tres Provincias de la Región.

**Copiapó, 19 de junio de
2024**

**Kurt Iturrieta Guaita
Director Regional
SERNAC Atacama**



Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional

Ciudad	Copiapó		
Lugar	Salón de la Cámara Chilena de la Construcción de Copiapó		
Fecha	17 de mayo de 2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Asociaciones de Consumidores (2 asistentes)	Seremía de Economía (1 asistente).
		Uniones Comunales de Juntas de Vecinos (1 asistente)	Delegación Regional de Atacama (1 asistente)
		Uniones Comunales de Adultos Mayores (1 asistente)	FOSIS (2 asistentes)
		Clubes de Adultos Mayores (6 asistentes)	SUBTEL (1 asistente)
		Juntas de Vecinos (6 asistentes)	SISS (1 asistente)
		Radios Comunitarias (1 asistente)	CAJVAL (2 asistentes)
		Fundación Superación de la Pobreza (6 asistentes)	SernamEG (1 asistente)
			SERNATUR (1 asistente)
			Liceo Tecnológico de Copiapó (1 asistente)
			Municipalidad de Vallenar (2 asistentes)
			Municipalidad de Chañaral (1 asistente)



			Municipalidad de Huasco (1 asistente)
			Municipalidad de Caldera (1 asistente)
			Universidad de Atacama (1 asistente)
			Liceo Héroes de Atacama (2 asistentes)
			Representante parlamentaria (1asistente)
Total asistentes	43	Mujeres	28
		Hombres	15
		Otro	0

1. Objetivo General:

“Constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público en torno a la evaluación de la gestión del servicio para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional”.

2. Desarrollo de la actividad

1.1 Programa de la actividad

Hora	Actividad
12.00 – 12.15	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
12.15 – 12.20	Bienvenida a las y los asistentes
12.20 – 12.30	Palabras representante de Seremi de Economía, Fomento y Turismo de Atacama
12.30 – 13.00	Presentación Cuenta Pública 2024 – Kurt Iturrieta Guaita, Director Regional del SERNAC en Atacama
13.00 – 13.30	Diálogo participativo
13.30 – 13.45	Preguntas al Director Regional del SERNAC y cierre

1.2 Metodología participativa

El desarrollo de la actividad de Cuenta Pública Participativa constó de “tres momentos”, el primero correspondió a la presentación del Director Regional, Kurt Iturrieta Guaita; el segundo, en mesas de trabajo en torno a las preguntas (dispuestas desde DPC) y el tercer momento a responder las preguntas realizadas por las personas asistentes a la actividad.

Cada una de las tres mesas contó con una facilitadora, quienes estimularon el diálogo y tomaron nota de los principales aportes y temas discutidos en la instancia.

Para finalizar el trabajo de mesas, se solicitó a los integrantes que escogieran una o dos preguntas para el Director Regional, las que fueron respondidas en la ocasión por la autoridad.

1.3 Composición de las mesas

Las 3 mesas de trabajo, estuvieron compuestas por 8 dirigentes sociales, quienes respondieron las siguientes preguntas:

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?

1.4 Desarrollo de la actividad

La Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional del Sernac en Atacama, cuenta con un primer momento, en donde se envía por correo electrónico a los integrantes de su Consejo Consultivo Regional COSOC, el Informe Borrador, con la Gestión 2023 de la Dirección Regional del Sernac en Atacama.

El día viernes 17 de mayo, se desarrolla en el Salón de la Cámara Chilena de la Construcción de Copiapó, la CPP con activa participación de dirigentes de la sociedad civil, quienes escuchan la ponencia del Director Regional sobre la gestión 2023 del Sernac, y después del

trabajo en mesas de trabajo, la autoridad responde las consultas formuladas por las y los asistentes.

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

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

Respuestas de las mesas:

Los participantes señalan que si bien conocen como el SERNAC protege a la ciudadanía, existen varias herramientas que desconocen. Que hace falta más difusión de ellos. En general la opinión es positiva y que deben contar con más facultades para desarrollar su labor de protección de las y los consumidores.

En particular, falta más difusión y enseñanza de los mecanismos de protección, utilizar más las redes sociales para ello.

Educación en escuelas y liceos, difusión a través de radios y medios digitales

Importante que se den a conocer más los derechos de los consumidores.

Difusión de las fiscalizaciones que hace el Sernac.

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

Respuestas de las mesas:

Generando más coordinación con las organizaciones de la ciudadanía.

Abriendo espacios de diálogo social permanentes en los territorios.

Trabajo del Sernac con las Juntas de Vecinos, Clubes de Adultos Mayores y demás organizaciones de la sociedad civil.

Difusión accesible con ejemplos prácticos.

Generar diálogos con la comunidad.

Trabajar con los escolares desde la enseñanza temprana

Difundir en radios.

Pregunta 3: ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?

Respuestas de las mesas:

Realizando más consultas ciudadanas focalizadas en distintos públicos y segmentos.

Acercándose a las organizaciones sociales.

Teniendo más facultades legales.

Pregunta 4: ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el SERNAC?

Respuestas de las mesas:

Que el Sernac salga más a terreno.

Socializar más el trabajo que realiza en beneficio de las y los consumidores.

Que fiscalicen a las empresas de la región.

Mayor difusión de los derechos de las y los consumidores.

Que tengan más facultades, especialmente en los ámbitos de gestión de reclamos.

2.1 Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de las y los asistentes al Director Regional:

Pregunta 1: ¿Cuál es el mayor desafío de gestión del SERNAC que se ha propuesto superar en la Región para el año 2024?

Director Responde:

Tomando en consideración, la gestión del año 2023, las brechas de gestión detectadas, escuchar a la comunidad y los compromisos institucionales, claramente el mayor desafío, y en lo cual hemos avanzado, es una mayor cercanía con la comunidad en los territorios, abarcando la educación, difusión y protección de las personas consumidoras, no sólo en la capital regional, sino que en las 9 comunas de Atacama.

Pregunta 2: ¿Por qué algunos proveedores del retail nos limitan el ejercicio de la garantía de productos?

Director Responde:

De presentarse este tipo de situaciones, que claramente vulneran los derechos de las personas consumidoras, el primer llamado es ejercer los derechos de garantía legal ante el proveedor y, en segundo lugar, presentar el respectivo reclamo ante el Sernac, por sus distintos canales (presencial, web y call center), para buscar la solución a éste a través de nuestra gestión.

Pregunta 3: ¿Cómo se puede reclamar por cobros indebidos en créditos de consumo por seguros no contratados?

Director Responde:

De presentarse este tipo de situaciones, cobros indebidos en créditos de consumo, los que claramente vulneran los derechos de las personas consumidoras, el primer llamado es ejercer los derechos ante el respectivo proveedor financiero y, en segundo lugar, presentar el respectivo reclamo ante el Sernac, por sus distintos canales (presencial, web y call center), para buscar la solución a éste a través de nuestra gestión.

Pregunta 4: ¿Qué está haciendo el SERNAC por el incumplimiento de las empresas de telecomunicaciones que no están instalando fibra óptica en el centro de la ciudad y le echan la culpa a la Municipalidad?

Director Responde:

Respecto de estos casos en puntuales, el SERNAC en Atacama, esta recibiendo y gestionando los reclamos de las personas consumidoras ante los proveedores por eventuales incumplimientos en la prestación de servicio de telecomunicaciones, a fin de buscar una solución a las situaciones planteadas.

Junto a lo anterior, nos hemos reunido con la Seremi de Transportes y Telecomunicaciones para ponerla en conocimiento y abordar esta problemática.

3. **Evaluación final**

Estimamos que el objetivo primordial de esta Cuenta Pública Participativa se cumplió plenamente, ya que pudimos generar espacios de innovación en el proceso de participación ciudadana del SERNAC. En concreto, esta actividad se focaliza en las redes de gobernanza orientadas a la problemática del consumo en la Región de Atacama, que puedan abrir las perspectivas orientadas a la inclusión de los actores de la sociedad civil y su grado de empoderamiento en la formulación y la ejecución de la política pública de protección a las personas consumidoras, integrando premisas de calidad democrática del proceso de elaboración de esta política, es decir, si se cumplen una serie de requisitos en relación a la apertura, inclusión y carácter deliberativo de un sistema de protección al consumidor.

La actividad reforzó las formas de implicar a los clientes en los procesos del Servicio, utilizando metodologías útiles en la visualización de la experiencia del ciudadano consumidor, como una manera de ampliar el conocimiento respecto de un servicio al identificar su «cartografía de experiencias», es decir, los momentos en los que un usuario entra en contacto directo con un servicio y las percepciones que tiene acerca de él.

Es sin duda una excelente experiencia, pero estimamos que la podemos mejorar aún más atendiendo los criterios de excelencia del Servicio, en donde el ciudadano debe estar al centro de nuestra gestión.

4. **Observaciones.**

No se detectan observaciones.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



Anexo.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

