

 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 Valparaíso**

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.

### **I. 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"**.



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 pesos 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.







## **Resultados de la Gestión Regional**

### **I. Atención ciudadana**

- **Reclamos:** Durante el año se recibieron 61.464 reclamos de consumidores de la región de Valparaíso, 33.211 fueron interpuestos por personas identificadas con el género femenino, 28.108 fueron interpuestos por personas identificadas con el género masculino y 145 prefirieron no señalar su género.

De las cifras anteriormente señaladas, 2.262 reclamos fueron ingresados en la Dirección Regional y 3.117 fueron cerrados en la DR.

- **Consultas:** Durante el año 2023 el SERNAC recibió 28.052 consultas de consumidores de la región de Valparaíso en sus diferentes canales. Respecto de la diferenciación por género, 15.446 personas se identificaron con el género femenino, 12.583 personas se identificaron con el género masculino y 23 personas prefirieron no decir su género.

De las consultas anteriores, 1.794 fueron ingresadas en la dirección regional, y 1.799 fueron cerradas en esta misma plataforma.

- **Alertas Regionales:** Durante el año pasado se ingresaron por consumidores de la región de Valparaíso, en los canales web y call center, 510 alertas ciudadanas, de las cuáles 234 de ellas fueron ingresadas por personas de género masculino, 271 por personas de género femenino y 5 por personas que no quisieron señalar su género. Cabe señalar que las comunas que más alertas ingresaron fueron Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué, Villa Alemana y San Antonio.

En los siguientes recuadros, se muestra el número de reclamos, consultas y alertas ciudadanas en sus totales nacionales y los totales regionales además del desglose por género, lo que da cuenta, en primer lugar el alto porcentaje de estas gestiones que se



originan desde la región y asimismo, que las personas que se identifican con el género femenino, son quienes realizan en mayor cantidad estos trámites.



## II. Educación para el Consumo Sostenible

Durante el año 2023 se contabilizan un total de 49 actividades educativas. Éstas fueron dirigidas a públicos priorizados e hipervulnerables, entre ellos, personas mayores, escolares, grupos de mujeres y ciudadanía en general.

### **Actividades educativas con distintos públicos, 2023.**



Personas Mayores SENAMA - Putaendo



Formación de dirigentes sociales - Villa Alemana



Habilitación a apoyos familiares FOSIS - Viña del Mar



Personas Mayores SENAMA - La Ligua



Personas Mayores SENAMA - Valparaíso



Beneficiarias Programa Familia - FOSIS Algarrobo



### III. Participación Ciudadana

Durante 2023 generamos las siguientes instancias correspondientes a mecanismos de participación ciudadana:

- 4 reuniones de Cosoc (Consejo de la Sociedad Civil): Las que se desarrollaron de manera híbrida, acorde a la planificación anual.
- 1 conversatorio de consumo: Éste se desarrolló de manera online, en la cual se indagó en las percepciones y opiniones respecto al ejercicio de los derechos de las personas consumidoras en la región de Valparaíso y contó con la participación de dirigentes de organizaciones de la sociedad civil, profesionales de fundaciones que participan en el COSOC y ciudadanía en general.
- 1 Cuenta Pública Participativa: Esta instancia se llevó a cabo durante el mes de mayo y contó con la asistencia de 25 personas que participaron en grupos de trabajo en torno a temáticas de derechos de las personas consumidoras. Contó con la asistencia de autoridades, dirigentes, profesionales de otros servicios y ciudadanía en general.

#### ***Conversatorio Consumo, noviembre 2023***



#### **IV. Fiscalización**

Durante el año 2023 se realizaron 77 acciones de fiscalización en la región en los mercados de comercio minorista general, turismo, comercio minorista de alimentos, transporte, servicios de comida y bebida, inmobiliario, vehículos y rodados, entre los principales. Las materias fiscalizadas son: Información, Precio, Publicidad, Seguridad en el Consumo, entre otras.

#### ***Acción de fiscalización en conjunto a otros servicios públicos, 2023.***



#### **V. Protección y compensaciones – Juicios**

Durante el año 2023 se contabilizaron 17 juicios de interés general terminados durante el año y 45 juicios de interés general iniciados durante el mismo período. Información complementaria se entregará en la cuenta pública.

#### **VI. Acciones Comunicacionales y Prensa**

En el mes de marzo de 2023 se realizó la Feria del Consumidor en la Comuna de Quilpué, para conmemorar el día de las personas consumidoras. Asistieron 8 servicios públicos



entre los que se cuentan: SENAMA, SERNATUR, SUBTEL, SUSESO, SUPERIR, CMF, entre otros. Posteriormente la Directora (s) entregó declaraciones para ser difundidas en la prensa local.

En el mes de septiembre se llevó a cabo una jornada de difusión del Proyecto de Ley “Sernac te protege” en la Plaza Victoria de Valparaíso, donde el Director regional (s), el Seremi de Economía y la encargada territorial de la Delegación Presidencial Provincial, entregaron volantes e información a las personas que transitaban por la plaza. Además, se entregaron declaraciones para ser difundidas en la prensa regional.

En el mes de octubre se realizó una nueva jornada de difusión del Proyecto de Ley “Sernac te protege” en el Paseo Latorre de Villa Alemana. Durante la jornada, el Director Regional del SERNAC, aquí presente, junto al Seremi de Economía, visitaron Marga Marga TV como panelistas del programa “Cómo Estamos”. Posteriormente se realizó una entrevista en el paseo Latorre donde participaron medios locales, destacando la entrevista de Radio Allen de Villa Alemana.

En el mismo mes de octubre, el DR participó, junto al seremi de Economía, en actividades comunicacionales de fiscalización e inspecciones de los rubros de hotelería y gastronomía, en conjunto con SERNATUR, con ocasión de los juegos panamericanos y Para Panamericanos.

En el mes de diciembre, el Director Regional de SERNAC participó en la Campaña Comercio Seguro del Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales SERCOTEC, Barrio Comercial Emporio del Pacífico. La actividad constó de un punto de prensa y un recorrido por el barrio comercial junto a las autoridades y locatarios.

En el mes de diciembre también se realizó en la Plaza Victoria una jornada informativa sobre Derecho de Garantía Legal, contando con la participación del Seremi de Economía y



el Director Regional. Durante la jornada las autoridades realizaron declaraciones que fueron difundidas a la prensa regional.

También en el mes de diciembre el Director Regional participó junto a otras autoridades en el punto de prensa de la Delegación Presidencial Regional de Valparaíso denominado "Tranquila Navidad", donde estuvieron presentes diversas autoridades regionales del área de economía, seguridad pública e instituciones fiscalizadoras de las áreas del comercio, turismo y servicios. La actividad se llevó a cabo en Plaza Sucre de Viña del Mar.

***Acciones comunicacionales en terrenos y en medios de comunicación regionales, 2023.***



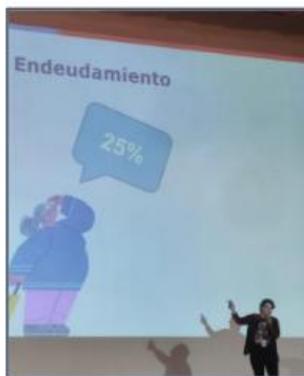
## **VII. Despliegue Territorial**

- **Plataformas Municipales:** Durante el año 2023 se mantuvieron activas (con ingreso de casos) 14 plataformas municipales y de delegaciones presidenciales provinciales y un convenio de interoperabilidad con Servicios Públicos: Villa Alemana, Quillota, San Felipe, Quilpué, San Antonio, La Cruz, Delegación de Petorca, Hijuelas, Delegación de Los Andes, Limache, Concón, Quintero, Zapallar, Olmué e IPS San Antonio.
- **Convenios:** El año 2023 se actualizaron los convenios con los municipios de Valparaíso y Olmué.



- **Capacitaciones:** El equipo de la Dirección regional realizó tres jornadas de capacitación a ejecutivos y ejecutivas de plataformas de atención en convenio en la región.
- **Jornadas de Gobierno en Terreno:** Asistencia a 15 jornadas de Gobierno en Terreno convocadas por las distintas Delegaciones Presidenciales regionales y provinciales.

***Actividades de despliegue territorial, 2023.***



## **VIII. Desafíos y compromisos 2024**

Para el presente año 2024 tenemos muchos y diversos desafíos y compromisos como Institución, en general, y como Dirección regional, en particular.

Continuaremos nuestras acciones de relacionamiento institucional con otros servicios públicos, de manera que coordinemos las competencias de los distintos organismos, con miras a buscar la eficiencia en nuestras ofertas de productos hacia la ciudadanía, a fin de lograr una entrega de servicios eficaz, rápida y oportuna.

Mantendremos nuestra presencia permanente en Gobiernos en Terreno y otras actividades de participación ciudadana, acercándonos a las personas de manera constante y eficiente, para apoyarlas en sus necesidades de acuerdo a nuestras facultades.

Igualmente, continuaremos con nuestro impulso para seguir concretando instancias de participación ciudadana. En particular, buscaremos incrementar el número de organizaciones participantes del Consejo de la Sociedad Civil.

Potenciaremos nuestras funciones de educación a la ciudadanía en materias vinculadas con sus derechos como consumidoras y consumidores, seguridad en la adquisición de productos y servicios, consumo financiero responsable y justo, charlas dirigidas a estudiantes de enseñanza básica, media y superior, personas mayores, mujeres, niños/as y adolescentes.

Buscaremos consolidarnos como institución fiscalizadora, reconocida y con un mayor impacto en sus acciones, vinculando esta facultad con las acciones de información y de protección que desplegamos.

Continuaremos potenciando nuestro sitio como institución cercana, eficiente, de alto impacto, de actuar riguroso y decidido contra aquellos actos que vulneren derechos de las y los consumidores, con prioridad en los grupos prioritarios, hipervulnerables.

Para ello, mejoraremos la infraestructura de los canales de atención presencial a nuestras consumidoras y consumidores, con nuevas instalaciones que permitan recibirlos y atenderlos con mejores condiciones que las que hemos podido entregar hasta ahora, debido a la falta de oficinas, como consecuencia del incendio que afectó el Edificio Esmeralda a principios de diciembre del año pasado.

Adicionalmente, nos hemos propuesto la tarea de mantener los convenios de atención al público con diversas municipalidades de la región y, en especial, ejecutar las tareas necesarias para propiciar la celebración de nuevos convenios con municipios de comunas a las cuales, a la fecha, no hemos podido desplegar aún nuestros servicios presenciales de manera permanente. De este modo, nuestro objetivo es facilitar a las personas la gestión presencial de sus consultas y reclamos, en lugares cercanos a sus residencias, sin que tengan que recorrer largas distancias para poder ejercer sus derechos.

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Nacional/Regional Región Valparaíso**

<b>Ciudad</b>	Valparaíso		
<b>Lugar</b>	Salón de Honor de la Municipalidad de Valparaíso		
<b>Fecha</b>	Viernes 17 de mayo de 2024		
<b>(Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>  [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta del número de personas asistentes en representación de éstos]	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		ADECOVAL (1)	S.A.G (1)
		CEM Gerópolis (1)	Seremi Economía (1)
		Estudiantes de Derecho (2)	Servicio Nacional de Aduanas (1)
		Consumidora (1)	I.P.S (1)
			Delegación Presidencial Petorca (1)
			Armada de Chile (1)
			BRIDEC (1)
			I.S.L (1)
			SUBTEL (1)
		Plataforma Villa Alemana (1)	

		SLEP (1)
		Plataforma Quintero (1)
		Escuela de Nutrición UV (1)
		Plataforma Quillota (1)
		EFE (1)
		INJUV (1)
		CAJ (1)
		Pgma Derechos Sexuales SERNAMEG (2)

<b>Total asistentes</b>	24	<b>Mujeres</b>	10
		<b>Hombres</b>	14
		<b>Otro</b>	0

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

Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión del SERNAC durante el año 2023, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las acciones que se proyectan realizar.

### 2. **Objetivos Específicos:**

Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la cuenta pública participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por el servicio sobre aspectos relevantes de la gestión de esta.

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

La CPP del presente año se programó en base a la metodología participativa, al cumplimiento de los lineamientos asignados a este mecanismo de participación ciudadana. En ese sentido, la convocatoria se planeó a las 11:00 hrs, de manera de facilitar la llegada de personas asistentes que se presentarían desde otras localidades de la región de Valparaíso.

Dado lo anterior, y según el programa, desde las 11:00 hasta las 11:15 horas se hizo el registro y bienvenida a las personas asistentes, así mismo se les ofreció un café de bienvenida considerando que hacía frío esa mañana del 17 de mayo.

Luego, puntualmente a las 11:15 hrs, se dan las palabras de bienvenida y presentación de la actividad por parte de la profesional Karen Santos, quien ofició de maestra de ceremonia

para la ocasión. Posteriormente, el Sr. Seremi de Economía, don Marcelo Arredondo, entrega unas palabras de bienvenida y entrega contexto en relación al alcance y relevancia del SERNAC como organismo del Estado en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras.

Luego de la presentación del señor Seremi de Economía, Karen Santos da un contexto histórico respecto a la labor del SERNAC y asimismo da paso a la presentación del director regional donde da cuenta del reporte de acciones a nivel nacional y a continuación regional.

Posterior a la presentación del director regional, la cual duró aproximadamente 20 minutos, se entregan al público las indicaciones para realizar el trabajo en grupos y relevar el momento participativo de la jornada, desde donde se dividen a las personas en tres grupos con dos facilitadores cada uno de ellos, que apoyaron y facilitaron el trabajo grupal.

Al comenzar la dinámica, cada integrante del grupo se presentó y a continuación se entregaron las preguntas guía para ser contestadas por ellos y ellas, en consideración a los aspectos que interesaba levantar de dichos diálogos.

Las preguntas fueron las siguientes:

**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 el SERNAC?**

### 3.1 **Resultados del trabajo**

En relación a los aspectos más importantes del trabajo realizado en las mesas, es posible señalar lo siguiente:

#### **Grupo 1**

Integrantes:

Representante del Servicio Local de Educación de Valparaíso.

Representante de INJUV.

Representante Programa Derechos Sexuales y Reproductivos.

Representante del Programa Derechos Sexuales y Reproductivos, Municipalidad de Valparaíso.

#### **Facilitadoras:**

Bárbara Haschke

Joseline Leiva

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

En síntesis, frente a esta pregunta las personas señalaron que les parece novedoso lo que hace el servicio en temas de educación, que tanto como ciudadanos/as desconocían esta misión institucional y lograron conocerlo en el marco del trabajo intersectorial y de relacionamiento que se realiza con otros organismos público, desde donde ven la posibilidad de que se pueda aplicar a sus públicos objetivos. El representante del INJUV manifiesta que le interesa realizar las coordinaciones para poder contar con talleres de educación financiera para jóvenes.

Por otra parte, el representante del SLEP comparte su experiencia como ciudadano cuando el Servicio medió para que se le restituyera dinero de un cobro indebido que le efectuaron, por lo cual comparte una experiencia positiva e incentiva al resto del grupo a confiar en el rol del servicio en temas de consumo y financieros. Desde ese aspecto, considera que el SERNAC protege a las personas consumidoras.

Un comentario generalizado entre las personas del grupo, fue en relación a señalar que el SERNAC debe empoderar a las personas, ya que somos el motor de la economía, que entre más educados e informados estemos como ciudadanía, es mucho más fácil tomar decisiones racionales y combatir los abusos del mercado, de las empresas.

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

Respecto a esta pregunta, surgieron muchas opiniones interesantes como por ejemplo:

- Que el servicio cuente con puntos de encuentro en los territorios.
- Uso de las redes sociales de preferencia, en cada una de las regiones.
- Las generaciones más actuales están más conectadas, están más interiorizadas y conscientes de sus derechos, no así el público mayor.
- A partir de experiencias exitosas se debería difundir para que la ciudadanía se informe y confíe en la defensa del SERNAC a sus derechos.
- Generar cápsulas informativas y canalizarlas por todas las vías posibles y no necesariamente en las fechas más mediáticas den temas de consumo.
- Se podría intervenir en los temas de educación en cuanto a la protección, difundir cómo el servicio protege a las personas.
- Se deben generar diagnósticos para entender cómo focalizar, cómo intervenir, de qué maneras llegar a la ciudadanía de manera efectiva.

-Importancia de mensajes inclusivos, que lleguen a toda la ciudadanía, a las diversidades sexogenéricas, no solo a la gran mayoría.

-El real desafío es cómo llegar a las personas mayores principalmente, quienes no manejan las redes sociales.

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

- A través de procesos de diagnósticos inclusivos.
- Posibilidad de descentralizar el servicio, contar con equipos regionales, con mayor cantidad de personas para abarcar la región completa, no solo la capital regional o las principales ciudades, si no que poder llegar a sectores rurales.
- Necesidad de contar con mayor autonomía en temas comunicacionales, desde donde noticias y temas regionales se puedan difundir permanentemente.

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

Sería interesante explorar el uso de redes regionales más que las plataformas centralizadas en el nivel central. Poder transmitir e informar respecto a las realidades regionales, locales.

Como servicio público, ser más preventivos que reactivos.

Difundir y dar a conocer a la comunidad qué servicios se pueden reclamar, que las personas sepan, por ejemplo, que no se puede reclamar a una persona natural que realiza un servicio, sino que solo se puede a empresas o proveedores que tienen rut específico.

## **Grupo 2**

Integrantes:

Representante de Aduanas.

Representante de la DPP Petorca.

Representante de la SUBTEL.

Representante de la Armada de Chile.

Representante de la PDI.

Facilitadores:

Claudia Donaire

Jaime Zuleta

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

-El Sernac nos protege a través de las acciones de fiscalización.

-También en situaciones como en los fraudes financieros.

- A través de la coordinación con otros servicios públicos.

-El desafío es cómo proteger a los grupos vulnerables, de qué manera llegar a las personas que tienen menos acceso.

- Creo que falta motivación de las personas consumidoras para que conozcan sus derechos y hagan los reclamos que corresponden.

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

- Utilizar la fama de los influencer para hacer conocida la Ley Sernac, que pueda llegar a las personas jóvenes.

- A través de las radios locales, en conjunto con las municipalidades.

- Utilizar los medios de comunicación masivos. Los temas que se tratan puede ser difundidos en los canales de televisión, radios.
- Realizar actividades en las escuelas, los colegios, las plazas.
- Informar a través de todos los medios los análisis realizados semestralmente.
- Falta información detallada de los reportes de efectividad de los reclamos.
- Transmitir información directamente a las universidades.

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

- Masificar la información a la ciudadanía, la comunicación hacia las personas consumidoras.
- Informar con el valor agregado de lo que hace SERNAC trimestralmente, poder dar a conocer detalles de lo que hace el servicio.
- Por ejemplo poder difundir el ranking de proveedores, que sea pública y a la vista toda la información que maneja el servicio de las empresas.

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

¿Cómo SERNAC nos protege ya que las veces que reclamé no obtuve respuesta?

¿De qué manera SERNAC me protege jurídicamente de manera individual?

¿De qué manera hacer más conocido al SERNAC?

### **Grupo 3**

Coordinadora de plataforma de Quillota.

Jefe subrogante SAG.

Asociación Defensa Consumidores Valparaíso

Atención al Cliente EFE.

Consejero Regional SENAMA.

Plataforma Quintero.

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

En este sentido, por parte del consejero de SENAMA surge la duda respecto a la intervención con personas mayores: ¿Cuál es el porcentaje de personas mayores que realizan consultas y reclamos a nivel regional? Solicita el dato para la próxima cuenta pública.

- Necesidad de espacios para generar reclamos para las personas mayores.
- ¿Cómo se regula el COSOC?.
- Se plantea que el problema del SERNAC es que no puede multar a las empresas.
- Importancia de los reclamos que realizan las personas mayores y ellos apoyan con ese tipo de información para el servicio.
- Sernac debería obligar a dar respuesta a los reclamos de las personas mayores y a toda la ciudadanía en general.
- ¿Cómo llegar a las comunas faltantes de convenio SERNAC, las que no cuentan con convenio de colaboración?, dónde se puede regular eso?
- Las comunas no tienen la facultad de fiscalizar en temas de consumo.
- Se plantea que si bien hay formas de reclamar y hacer efectivo el reclamo, el problema es el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general y en particular por las personas mayores.
- Falta información respecto al proyecto de ley "Sernac te protege".
- Hay consenso respecto a poder presentar un reclamo, el problema principal es el acceso, ya que menos del 50% de los municipios de la región cuentan con convenio de cooperación.

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

- Mayor acceso en los territorios.
- La reflexión del profesional del SAG es que ha sido difícil llegar a la ciudadanía desde los medio digitales, por lo cual han reforzado el trabajo en terreno, como se hacía antiguamente.
- No olvidar las brechas que existen para las personas mayores en el acceso a los canales digitales.
- La representante de la plataforma de Quintero menciona que en el municipio llega aprox 500 personas mayores de manera diaria.
- Se plantea la importancia de mejorar la comunicación presencial y efectiva.

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

- Sería lo ideal que el Sernac tenga la facultad de multar y no todos los procedimientos terminen en un juicio civil o queden sin respuestas.
- Sin duda, que el Sernac tenga mayores facultades.
- Surge la pregunta: ¿Cómo definimos bien el estándar básico y constante de fiscalización del Sernac?
- ¿Cómo podemos lograr que sea una fiscalización constante, en puntos fijos?
- ¿Cómo se logra que el Sernac tenga más facultades de fiscalización expedita, inmediata, ante una alerta?
- Aumentar las sanciones, que Sernac tenga mejor acceso a la información para todos y que poder sancionar, que están sean altas.

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

- Mayores facultades para levantar alertas ciudadanas.

- Que el aparato público sea más flexible a recibir todo tipo de consulta

A continuación, a medida que las personas comenzaban a responder las preguntas, las personas que facilitaron el ejercicio (funcionarias administrativo, de apoyo, pasantes y ejecutivas de atención a público), fueron registrando los aspectos y comentarios más importantes en base a las preguntas.

El desarrollo del trabajo grupal así como el tiempo empleado, fue en gran medida en base a dar respuesta a las preguntas enunciadas, lo cual amplió a aproximadamente media hora.

Respecto a la percepción de la participación de las personas, se visualizó alto entusiasmo y disponibilidad para el diálogo e intercambio de opiniones.

Luego de finalizada la actividad, se desarrolló un plenario en el cual las personas facilitadoras del ejercicio, comentaron en voz alta al público, alguna de las preguntas señaladas, entregando los principales comentarios y opiniones que surgieron de ese momento.

Concluida la etapa del planteamiento de preguntas a los grupos, cada uno de los facilitadores presentó algunas de las respuestas u opiniones que surgieron en el grupo, lo cual se expuso en un breve plenario con el cual finalizó la actividad. Algunas de las reflexiones que surgieron en ese contexto son las siguientes:

- Existe en general desconocimiento con las facultades y gestiones que puede realizar el Sernac hacia la ciudadanía, ya que en la práctica es difícil identificar en qué casos aplica la ley del consumidor, o cuales son las posibles soluciones a los problemas de consumo. Esto provoca confusión en la ciudadanía y permite que se desestime del reclamo como

- mecanismo de ejercicio de los derechos, ya que en muchas ocasiones se sabe que las empresas no responden o fallan en contra de los consumidores.
- Muchas personas optan por no reclamar, se ven desesperanzadas de obtener soluciones a favor a sus problemas.
  - Falta masificar todo lo relacionado a las gestiones del servicio, ya sea a través de medios de comunicación tradicionales, pero también en canales regionales, donde se sepa más sobre la realidad local. La información es fundamental para tomar buenas decisiones, pero muchas veces no se cuenta con ella, no hay cómo saber ciertos temas específicos.
  - Una buena práctica sería informar también a las empresas respecto a los resultados del servicio, que sepan cómo funcionar, que sepan que realmente el servicio trabaja por las personas consumidoras.
  - Una duda importante es saber cómo más municipios pueden acceder al convenio de colaboración, ya que en la región menos del 50% cuenta con ellos y eso afecta directamente a las personas mayores, quienes son las personas que acuden presencialmente a realizar este tipo de trámites.

Posteriormente el director respondió las preguntas surgidas en los grupos. Una de las mencionadas fue en relación al acceso de la información y acciones del Servicio, en temas de protección hacia las personas mayores, quienes presentan brechas digitales. En este sentido, la respuesta del Director Regional fue la siguiente:

*"...La problemática de tener que asistir presencialmente a esto, el convenio de colaboración para ello estamos tratando de llegar a más lugares, a más comunas. Pero es importante que todos sepamos que podemos permitir también de que cuando no hay, cuando ellos no tienen esa posibilidad o tienen muchas dificultades para poder personalmente. Siempre la posibilidad de hacer la reclamación o la consulta a través del teléfono, a través de un sitio web. Siempre un adulto mayor tendrá alguien de su familia que podrá ayudarle también con eso. Es decir, que sea un reclamo no es complicado. Se puede hacer. Cómo mejoramos?"*

*Cómo podemos mejorar, es un tema que vamos a plantear. Por supuesto. ¿Cómo ponemos más esfuerzo? Lo que estamos haciendo para hacerlo mejor? Un tema que queda planteado...”*

#### **4. Evaluación final**

Respecto a la evaluación de la actividad, en cuanto a la asistencia, es posible mencionar que existió una alta participación de representantes de otros servicios públicos pero no así por parte de representantes de la sociedad civil, lo cual representa un desafío importante por subsanar para una próxima instancia y más aún para el desarrollo del COSOC durante el año. Este ha sido un tema importante a abordar en el marco de mejorar la asistencia en las instancias de participación ciudadana convocadas por la dirección regional.

En cuanto al nivel de participación, según los resultados y lo visualizado durante la instancia, es posible evidenciar que las personas asistentes comprometieron a la actividad con su tiempo, opiniones, sugerencias y críticas lo cual permite realizar una evaluación positiva en relación a la cantidad de contenidos y elementos que surgieron para el análisis.

De acuerdo a la experiencia de la metodología de trabajo, se pudo desarrollar adecuadamente, el espacio escogido y acondicionado para la actividad fue apto y acogedor para el diálogo de las personas, se pudo contar con café y galletas para su bienestar durante el trabajo, lo cual contribuyó a darle comodidad a las personas asistentes y además una instancia para generar redes de contacto y relacionamiento institucional, lo que contribuiría a desarrollar nuevos convenios y vínculos de intercambio interinstitucional.

Respecto a los principales resultados que surgieron de la actividad grupal fue posible relevar por parte de las personas participantes aquellos aspectos a mejorar en aspectos comunicacionales, desde donde surgieron sugerencias de cómo llegar a la ciudadanía de

manera más directa y desde una perspectiva regional. Por otra parte, surgieron comentarios en relación a la labor del servicio en términos de protección de derechos de las personas consumidoras, a la necesidad que efectivamente en lo próximo, el SERNAC cuente con facultades sancionatorias lo cual le entregaría mayor posibilidad de castigar y prevenir las faltas por parte de las empresas. En otro aspecto, se destaca la función educativa e informativa del servicio, la cual no es reconocida ni difundida, siendo un desafío institucional lograr visibilizar y difundir los pilares del servicio.

Por otro lado, surge el desafío de llegar de manera más directa a los públicos vulnerables, principalmente las personas mayores, quienes en virtud de las brechas en alfabetización digital que existen actualmente, su inclusión en instancias de participación ciudadana a través de canales digitales se hace difícil y plantea el desafío de integrarles en otras instancias de carácter presencial, desde donde puedan asistir a gestionar, por ejemplo, sus reclamos y consultas. En ese sentido, el representante de SENAMA puso énfasis en esta brecha/problema que existe actualmente y que se presenta como un obstáculo para que las personas mayores ejerzan de mejor manera sus derechos.

Tomando en cuenta los aspectos a desarrollar para la realización de la actividad, se evalúa positivamente en cuanto al nivel de preparación de los elementos principales, tanto de la metodología, como de la organización, los tiempos destinados a cada momento, la información entregada, el café y atenciones, además del trabajo de las personas facilitadoras y el espacio físico en el cual se desarrolló la CPP.

No obstante lo anterior, queda como desafío para el siguiente año, convocar a un mayor número de personas pertenecientes a la sociedad civil, ya que ellos representan en gran parte la visión de la ciudadanía, así como dar respuesta a las consultas y dudas surgidas en la presente instancia participativa.

## 5. **Observaciones.**

El desarrollo de la CPP 2023 contó con la participación completa del equipo de la DR, siendo esto agradecido de manera pública por el director regional ante el público presente.

**Valparaíso, 31 de mayo  
de 2024**

**Marcos Morales  
Andrade  
DR SERNAC Valparaíso**

## ANEXOS.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



**Programa**  
Cuenta Pública Participativa 2024  
SERNAC

Hora	Actividad
11:00 - 11:15	Acreditación de invitados e invitadas
11:15 - 11:20	Bienvenida a las y los asistentes
11:20 - 11:25	Palabras Seremi de Economía Marcelo Arredondo
11:25 - 12:00	Presentación Cuenta Pública 2024 - Director/a Regional
12:00 - 12:35	Diálogo participativo o Trabajo de mesas
12:35 - 13:00	Preguntas al Director/a Regional y cierre

## Fotografías





