



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC REGIÓN DE COQUIMBO

El Servicio Nacional del Consumidor, es un servicio público descentralizado, con presencia en las 16 capitales regionales del país. 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





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

Atención de
Público Presencial

3
Provincias



Elqui:

Limarí:

Sfm Ovalle : Carmen #167
Sfm Montepatría
Sfm Punitaqui
Sfm Rio Hurtado
Sfm Combarbalá

Choapa:





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

Reclamos cerrados



Presencial

3.620 reclamos recibidos
de manera presencial

20
24

Consultas cerradas

1.573 consultas



Canal de Ingreso



Call Center

5.160 reclamos



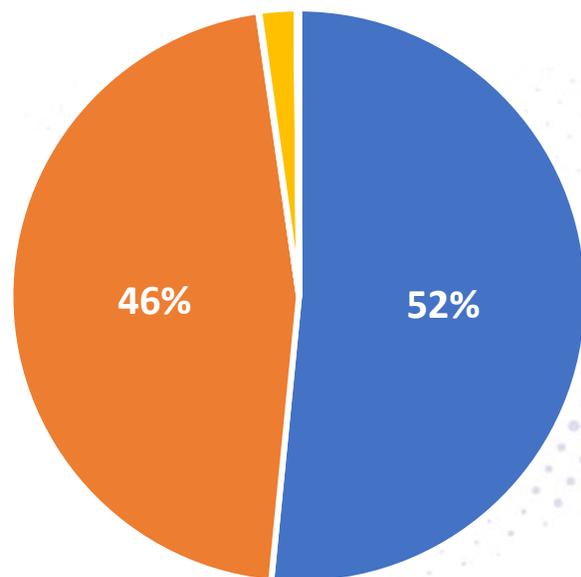
Vía Web

14.812 a través de la página web



PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

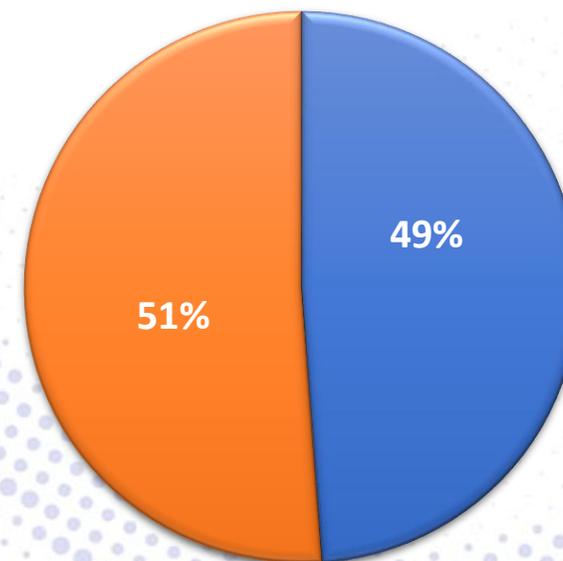
Reclamos por Género



■ Femenino ■ Masculino ■ No Binario ■ NI ■ No Sabe ■ Transfemenino



Consultas por Género



■ Femenino ■ Masculino



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

RECLAMOS

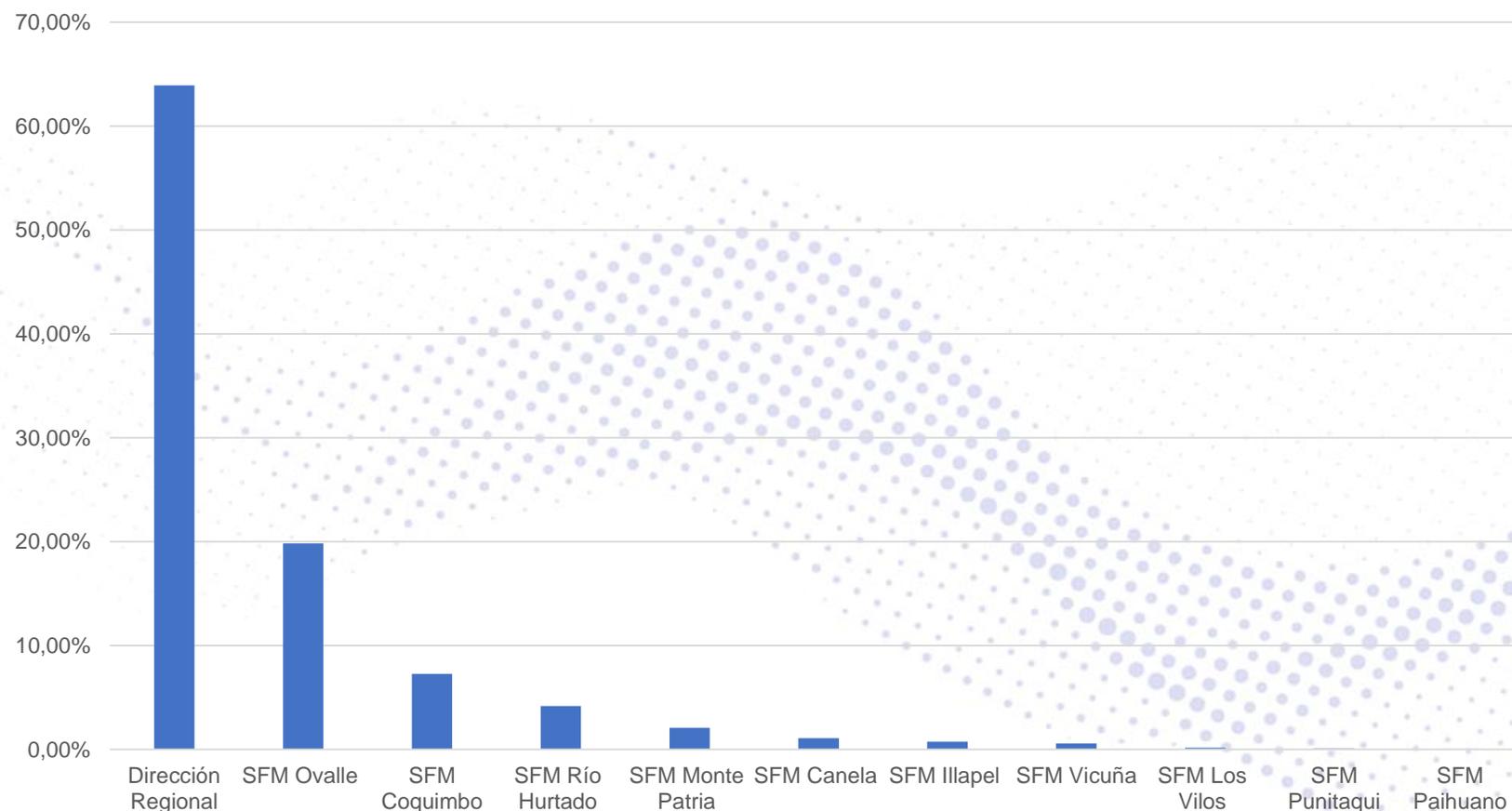
64%

DR Coquimbo

20%

SFM Ovalle

Reclamos por Comunas de Ingreso





PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

Mercados con mayor volúmen de reclamos

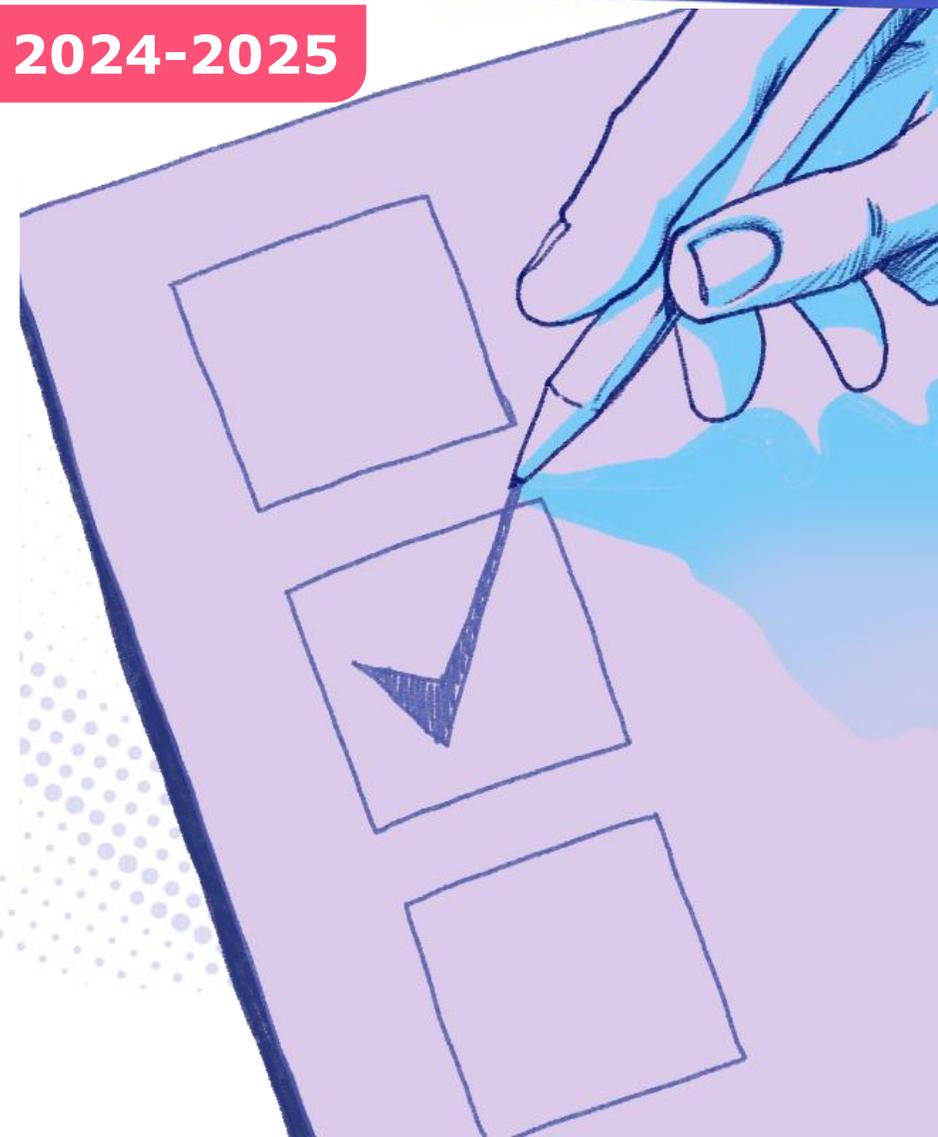


Primer semestre 2024

Financieros	15%
Telecomunicaciones	11%
Comercio minorista general	7%
Suministro de electricidad, gas y agua	5%
Transporte	3%

Segundo semestre 2024

Suministro de electricidad, gas y agua	5%
Transporte	4%
Vehículos y rodados	2%
Comercio minorista de alimentos y bebidas	2%
Inmobiliario	1%





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024 PROVEEDORES MÁS RECLAMADOS

Primer semestre 2024

Nacionales:

Entel PCS
Banco Estado
CGE
Movistar Móvil
CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.

Regionales:

Aguas del Valle
Arzobispado La Serena
Callegari Sociedad Hermanas Callegari
Buses Romani
Tv cable color



Segundo semestre 2024

Nacionales:

Movistar Móvil
CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.
VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR)
Movistar telefonía fija
Sky airlines

Regionales:

Aguas del valle
Callegari Sociedad Hermanas Callegari
TV cable color
Dabed
Valentini Automotriz

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 DESPLIEGUE REGIONAL

Stands y Ferias nos acercaron a la Comunidad y permitieron entregar información e ingresar reclamos

PARTICIPACIÓN

10

GOBIERNOS
EN TERRENO



PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 DESPLIEGUE REGIONAL y COORDINACIÓN INTERSECTORIAL

Constitución de la primera Mesa Regional de Seguridad de Productos de la Región de Coquimbo



The screenshot displays a Zoom meeting interface. The main content is a presentation slide titled "SEGURIDAD DE PRODUCTOS" from the "Servicio Nacional del Consumidor" and "Gobierno de Chile". The slide includes a section "Conceptos Clave" with three sub-sections: "Productos de consumo", "Uso previsto", and "Mal uso previsible". Below the text are two images: one of a person on a motorcycle and another of a person using a food processor. To the right of the slide is a grid of participant video thumbnails, including names like Daniel Nicol Parra Agüero, Eduardo Lara, Rodrigo Alejandro Santander M..., Bastián Álvarez Pardo, Alejandra Andrea Maureira Flor..., Vicky Avila Veliz, Ingrid Gonzalez, Humberto Rovegno Michell, and Jorge Arturo Franco Yañez. The bottom of the screen shows the Zoom control bar with a timestamp of 5:22 and the text "Sesión 1era MESA SEGURIDAD DE PRODUCTOS DR...".

SEGURIDAD DE PRODUCTOS

El **análisis** considera:

- El **producto** propiamente tal
- La **interacción** con el producto
- El **entorno**

Conceptos Clave

Productos de consumo
Un producto diseñado y producido principalmente para el uso personal, aunque no limitado a ello, incluyendo sus componentes, partes, accesorios, instrucciones y envase

Uso previsto
Uso de un producto de acuerdo con la información proporcionada por el proveedor

Mal uso previsible
Uso inapropiado o incorrecto de un producto, posible de ser conocido anticipadamente por el proveedor, basado en el mejor conocimiento disponible acerca del producto y de la conducta humana.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 ACTIVIDADES EDUCATIVAS

Curso de **Educación
financiera**
para la ciudadanía

EDUCACIÓN FINANCIERA

- 39 talleres / charlas realizadas
- **894 personas beneficiadas**
- **19 instituciones participantes**

Curso de **Consumo
Informado**
Derechos de las personas consumidoras

PROMOCIÓN DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- 8 talleres / charlas realizadas
- **189 personas beneficiadas**
- **7 instituciones participantes**

EDUCACIÓN PARA EL **Consumo
Sostenible**
para la escuela

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SOSTENIBLE

- 5 talleres / charlas realizadas
- **128 personas beneficiadas**
- **4 instituciones participantes**

PARTICIPACIÓN

56

ACTIVIDADES
EDUCATIVAS

1266 Asistentes

55 asistentes MEI

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 ACTIVIDADES EDUCATIVAS

PARTICIPACIÓN

11

ACTIVIDADES EDUCATIVAS A PERSONAS MAYORES



ADULTOS MAYORES

IM CANELA
CUENTA PÚBLICA
IM OVALLE
IM LOS VILOS
IM LA SERENA/ COQUIMBO



PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planteadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública (007) y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación cómo indica la Norma de Participación en materias de consumo.

Algunos de los mecanismos de participación realizados fueron:

- 1- Cuenta Pública Participativa 2024.
- 2- Se realizaron 5 sesiones del Consejo Consultivo Regional.
- 3- Se realizaron 7 Conversatorios.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

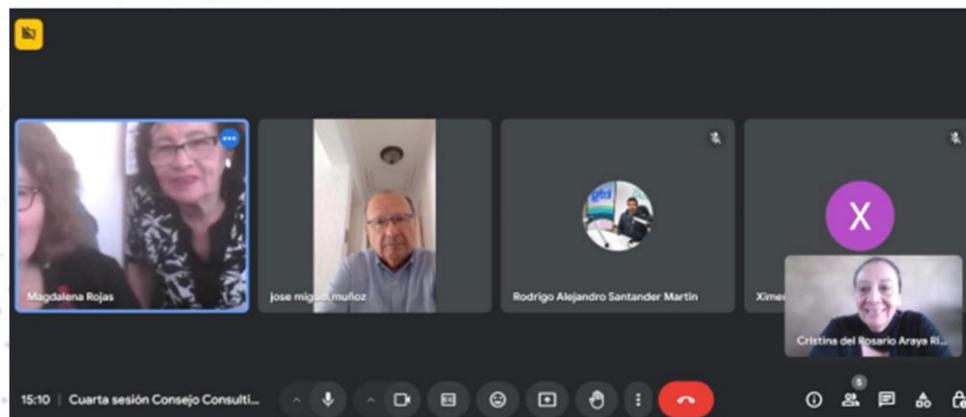
PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PARTICIPACIÓN

7

CONVERSATORIOS



PARTICIPACIÓN

5

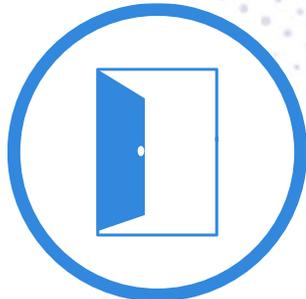
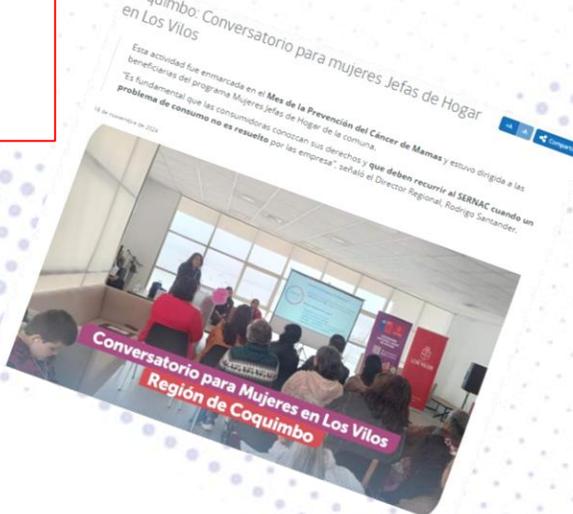
SESIONES
COSOC

- **1 para adultos mayores**
- **6 con perspectiva de género**

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

PARTICIPACION: CONVERSATORIOS

Instituciones Asistentes	N° de asistentes
- Club de Adulto Mayor "Sólo se vive una vez" de La Serena	18
- Mujeres beneficiarias Oficina de la Mujer de Ilustre Municipalidad de Los Vilos	43
- Mujeres programa de "4 a 7" Punitaqui	15
- Mujeres programa de "4 a 7" Monte Patria	9
- Alumnas Universidad Central La Serena	18
- Alumnas CFT Ovalle	18
- Mujeres programa de "4 a 7" Ovalle	9



PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 PROTECCIÓN



03 LA ACCIÓN

Intensifican fiscalización de juguetes para garantizar seguridad infantil esta Navidad

La medida forma parte del programa «Seguridad Infantil», que busca prevenir accidentes relacionados con productos peligrosos para los más pequeños.

La fiscalización de juguetes en los comercios locales, asegura que los padres puedan comprar y recibir con confianza productos de los juguetes más seguros.

Desde esta inspección se enfatiza en verificar que los juguetes cumplan con requisitos de seguridad, como incluir detalles como el peso de los juguetes y las instrucciones de seguridad correspondientes.

Desde la fiscalización, se realizó que los juguetes que se venden en el país, deben cumplir con los requisitos de seguridad establecidos en la Ley del Consumidor y el Reglamento de Seguridad de Productos de Consumo.



EN CASO DE ACCIDENTE:

La autoridad sanitaria recuerda que, ante cualquier situación que represente un riesgo para los menores, como lesiones, como profundos o intermedios, los padres deben acudir inmediatamente. En estos casos se debe contactar al Servicio de Atención Médica de Emergencia (SAMU) al número 120, o al Centro de Información Toxicológica (CIT) al número 2215 3800, para emergencias relacionadas con la ingesta de materiales peligrosos.

Número 18 de diciembre de 2024

COMERCIO FORMAL:

Adicionalmente, se destacó el director regional de SERNAC, «La intención de comprar en el comercio formal, principalmente para tener conocimiento de salud en estas fechas de Navidad, como en el caso de la Ley del Consumidor, que garantiza la seguridad de los productos. Sobre todo, comprar en el comercio formal, que garantiza la seguridad de los productos. Sobre todo, comprar en el comercio formal, que garantiza la seguridad de los productos. Sobre todo, comprar en el comercio formal, que garantiza la seguridad de los productos.»

Desde la Seremi de Biobío, señaló Rodrigo Santander.

01 | ACTUALIDAD

LUNES 18 DE DICIEMBRE DE 2024 | el Día

Falta de garantía y productos defectuosos encabezan quejas contra malls chinos

Tras más de 60 fiscalizaciones y 101 reclamos a nivel nacional contra comercios asiáticos, el Servicio Nacional del Consumidor detectó una serie de falencias como la negativa, dilación o mala interpretación de la garantía legal o exponer productos que pueden generar problemas en la salud y seguridad de las personas, entre otros.



A medida que estos comercios de origen asiático se han ido expandiendo en la región y el país, también han aumentado las denuncias por parte de consumidores que reportan problemas con los productos que venden.

ROBERTO RIVAS / El Servicio Nacional del Consumidor

En este contexto, el director regional de SERNAC, «La intención de comprar en el comercio formal, principalmente para tener conocimiento de salud en estas fechas de Navidad, como en el caso de la Ley del Consumidor, que garantiza la seguridad de los productos. Sobre todo, comprar en el comercio formal, que garantiza la seguridad de los productos. Sobre todo, comprar en el comercio formal, que garantiza la seguridad de los productos.»

DESTINOS Y RECOMENDACIONES



4 Puntos de Prensa en fechas claves



111 Comunicados en temas de Consumo



10 Publicaciones en página del SERNAC



38 Vocerías en materias de consumo

SERNAC valora fallo que condena a marketplace por cancelación unilateral de compra

La Corte de Apelaciones de La Serena condenó a Ripley al pago de una indemnización de \$300 mil a la consumidora afectada por el daño moral provocado. Para el Servicio, esto es un avance para los derechos de las personas consumidoras, particularmente por dos razones:

- Reconoce que la cancelación unilateral de una compra puede generar daño moral.
- Contempla al marketplace también como proveedor, por tanto con obligaciones de responsabilidad, profesionalidad, etc.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

PROTECCIÓN: ALERTAS REGIONALES

PROTECCIÓN

3

ALERTAS
REGIONALES

- **Ejemplos de acciones regionales a partir del tratamiento de alertas regionales:**
 - Cablecolor: Reclamo de Alcalde de Combarbalá debido a la señal con intermitencia en la comuna.
 - Entel: A través del SFM de Rio Hurtado problema de señal desde Rio Hurtado a Pichasca afectando señal de internet y telefonía a 2000 consumidores por dos semanas.
 - Aguas del Valle: Alrededor de 73 mil clientes afectados en las ciudades de La Serena y Coquimbo producto del mal tiempo con cortes de suministros, falta de presión y turbiedad del agua.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 FISCALIZACIONES



La Serena: Fiscalizan buses interurbanos previo a Fiestas de Fin de año

By Editor Diciembre 21, 2024

155 0



LA SERENA Y COQUIMBO
Región de Coquimbo. Seremi de Salud y SERNAC
realizan fiscalización para tener un Halloween más
seguro
Por Periodista Arlette Arsal 20 De Octubre De 2024



PARTICIPACIÓN

61

FISCALIZACIONES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 FISCALIZACIONES

PRINCIPALES MERCADOS FISCALIZADOS



Tiendas Medianas y Pequeñas

21,3% de las fiscalizaciones



Supermercados

11,5% de las fiscalizaciones



Farmacias

8,2% de las fiscalizaciones

PARTICIPACIÓN

61

FISCALIZACIONES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 PROTECCIÓN

1

NEGOCIACIÓN
DESFORMALIZADA

50

JIG
INICIADOS

28

JIG
CERRADOS



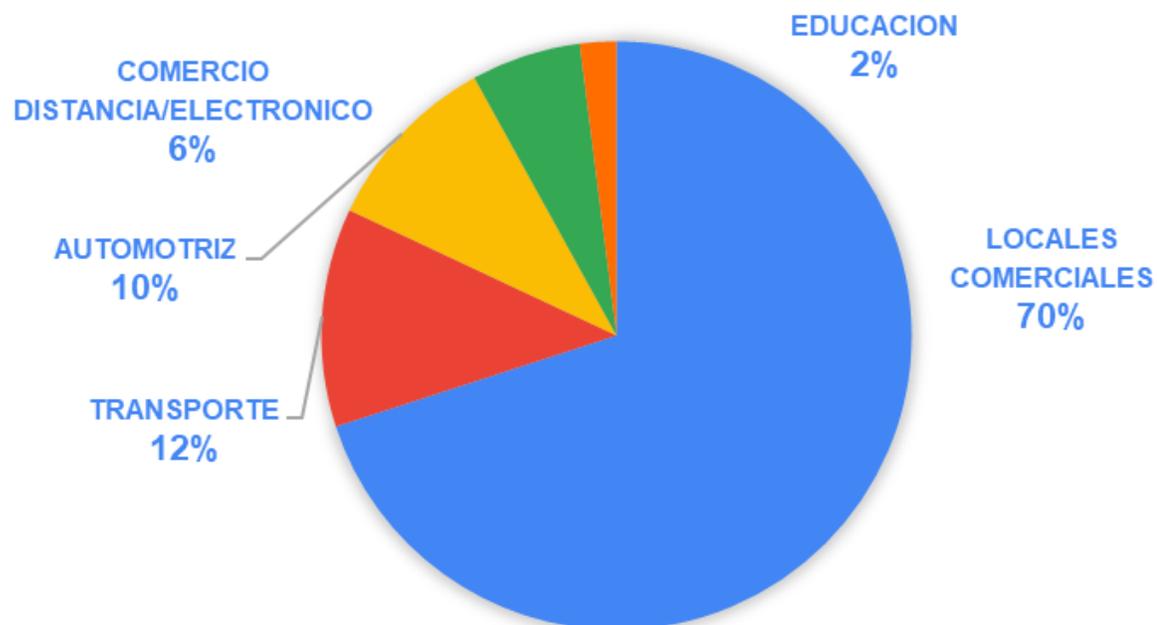


PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

50



Acciones
Judiciales en
defensa de los
Consumidores.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 PROTECCIÓN: JIG

INDEMNIZACIONES

\$35.027.342

MULTAS JIG

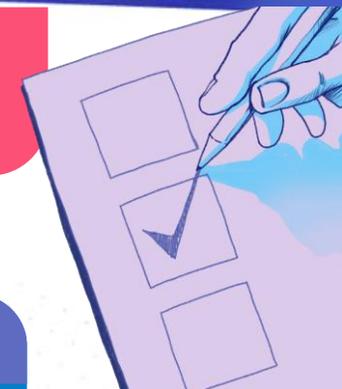
199

UTM

BENEFICIARIOS

22

PERSONAS





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025

PROTECCIÓN: CASO EMBLEMÁTICO

SERNAC valora fallo que condena a marketplace por cancelación unilateral de compra

La Corte de Apelaciones de La Serena condenó a Ripley al pago de una indemnización de \$300 mil a la consumidora afectada por el daño moral provocado.

Para el Servicio, esto es un avance para los derechos de las personas consumidoras, particularmente por dos razones:

- Se reconoce que la cancelación unilateral de una compra puede generar **daño moral**.
- **Contempla al marketplace también como proveedor**, por tanto con obligaciones de responsabilidad, profesionalidad, etc.

12 de diciembre de 2024



La Corte de Apelaciones de La Serena condenó al marketplace de la tienda Ripley, luego que cancelara unilateralmente la compra de un celular realizada por una consumidora, argumentando un error en el precio.

¿Qué ocurrió?

El caso se remonta al 6 de noviembre del año 2020, cuando una persona compró en la plataforma, un teléfono celular marca Motorola G9 Plus pagando un valor de \$165.980, compra que fue posteriormente cancelada unilateralmente por el marketplace, argumentando un "error involuntario creado por los sistemas informáticos".

La consumidora ingresó posteriormente un reclamo al SERNAC, que llevó a la empresa a responder con el ofrecimiento de una giftcard de \$60.000 para uso en la tienda, lo cual fue rechazado. Posteriormente la consumidora solicitó orientación al Servicio respecto a los pasos posibles y decidió acudir, como permite la ley, acudir al Juzgado de Policía Local.



PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO 2024-2025 DESPLIEGUE INTERNACIONAL

Reunión Defensoría del Consumidor San Juan Argentina





Desafíos 2025



- Fortalecimiento de los Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Enfoque de acción en los Marketplaces y servicios de Telecomunicaciones.
- Agenda Antifraudes.
- Exploración de mercados emergentes y de gran relevancia para las personas.
- Fortalecer el relacionamiento institucional y la red de protección con las demás instituciones públicas.
- Incorporación de sistemas de auto atención (Click to Call, Asistente Virtual o Chat Bot, Call Back).
- Proyecto Piloto de Paridad de género en procesos de selección de cargos de jefatura.

La labor de protección de las y los consumidores es permanente.



GRACIAS



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

