

Cuenta Pública 2026
— Participativa —

27 de Julio 2026

**GESTIÓN
INSTITUCIONAL
2025**

Dirección Regional de La Araucanía

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ ES EL SERNAC Y CUÁL ES SU MISIÓN?

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), es el servicio público dependiente del Ministerio de Economía, encargado de proteger los derechos del consumidor.



- Educa
- Informa



- Fiscaliza
- Protege a los consumidores



- Fomenta la participación ciudadana a través de la Ley 19.496.



¿QUÉ HACE SERNAC?



Mediaciones

Realiza mediaciones entre empresas y consumidores.



Alertas

Ingresa y gestiona Alertas Ciudadanas.



Orientación

Orienta a los consumidores en el ingreso y gestión de consultas.



Fiscalización

Fiscaliza activamente a las empresas.



¿QUÉ HACE SERNAC?



Desarrolla Procedimientos Voluntarios Colectivos.



Demanda colectivamente.



Entrega información y transparenta los mercados a través de estudios.



Realizar acciones de educación a los consumidores sobre sus derechos.



Promueve que las empresas mejoren sus prácticas.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES



Supervigilar

Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras.



Prevenir y Detectar

Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES



Despliegue Territorial

Impulsar una estrategia de despliegue territorial, relacionamiento y articulación institucional, con perspectiva de género.



Conexión y Acompañamiento

Acompañar y conectar con las personas usuarias, acercando el quehacer institucional a sus necesidades y mejorando su experiencia con nuestros productos y servicios.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES



Gestión de Personas

Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de un modelo estratégico de gestión y desarrollo de personas para SERNAC.



Género e Inclusión

Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género, diversidad e inclusión.



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Atención Usuaría Todos los Canales

**Reclamos ingresados
Región de La Araucanía**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



22.364
Reclamos

COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN ANUAL

Ingresos año seleccionado

22.364

Gestionados año seleccionado

22.364

Ingresados año anterior

22.955

Gestionados año anterior

22.955

Diferencia año anterior

-2,6%

Diferencia año anterior

-2,6%

RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Reclamos por Género



Femenino

57%

12.760 reclamos ingresados



Masculino

43%

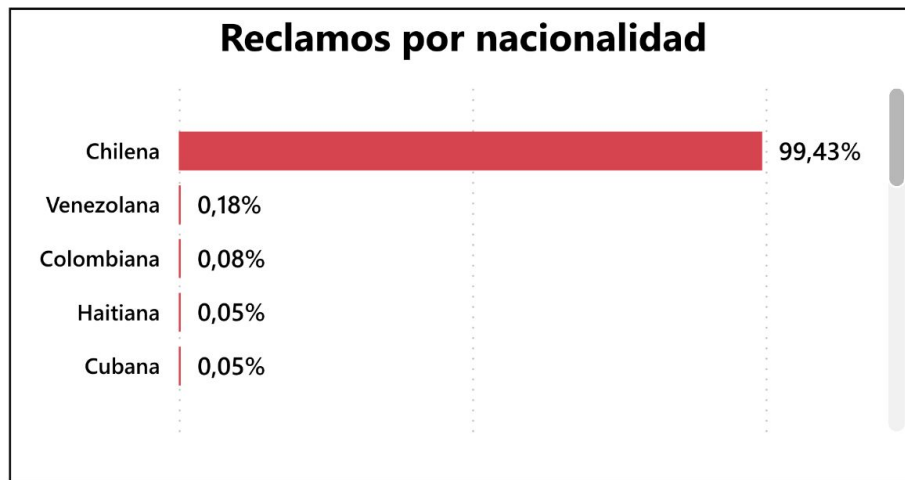
9.566 reclamos ingresados

RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Reclamos por nacionalidad



NACIONALIDAD CHILENA

99,4%

de quienes reclamaron

Otras nacionalidades con presencia: Venezolana, Colombiana, Haitiana y Cubana.

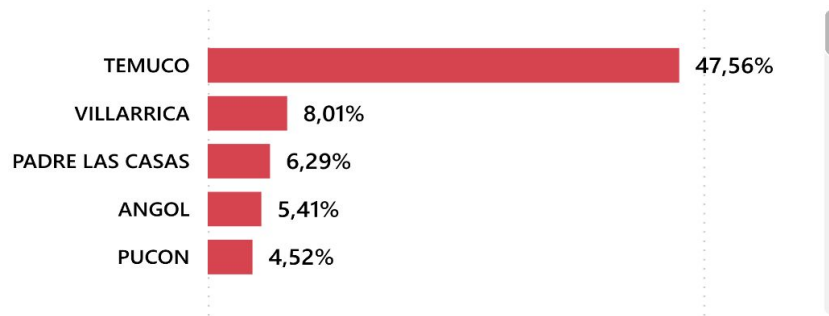
RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



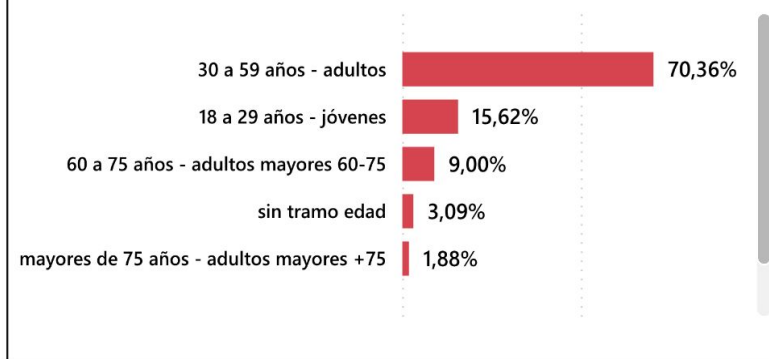
ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Reclamos por comuna y edad del consumidor

Comunas con mayor volumen de reclamos



Reclamos por tramo edad consumidor



RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



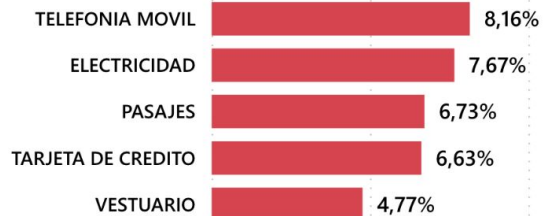
ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Mercados y productos más reclamados

Mercados con mayor volumen de reclamos



Productos con mayor volumen de reclamos



RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Proveedores y Motivo Legal más reclamados

Proveedores más reclamados



Motivos Legales más reclamados





RECLAMOS CONSUMIDORES ARAUCANÍA

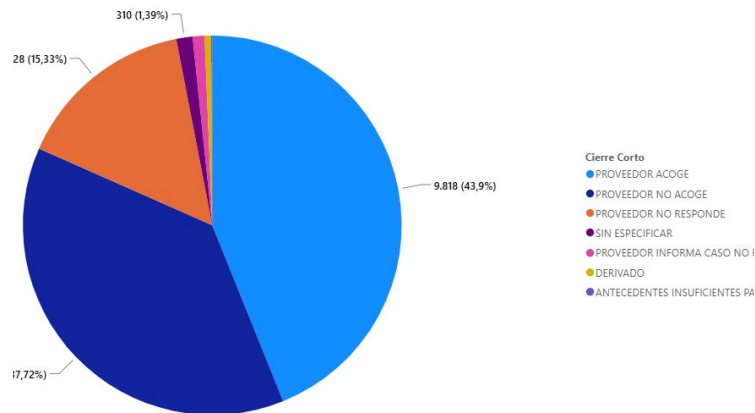
ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Categorías de Motivo Legal y Causales de Cierre

Categorías de Motivo Legal más reclamadas



CIERRE CORTO



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Atención Usuaría Presencial

**Reclamos ingresados
Región de La Araucanía**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL EN LA REGIÓN

RECLAMOS PRESENCIALES EN LA ARAUCANÍA

 **-32%**

Respecto del año anterior

Comparativa de Ingresos y Gestión

Ingresos año seleccionado

1.866

Gestionados año seleccionado

1.866

Ingresados año anterior

2.743

Gestionados año anterior

2.743

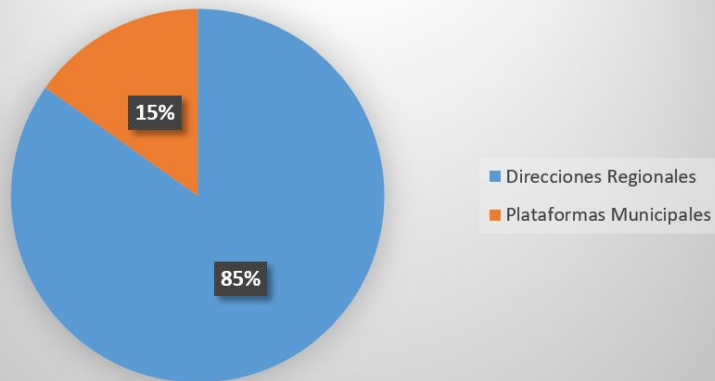


ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

Reclamos por Unidad de Ingreso y por comuna

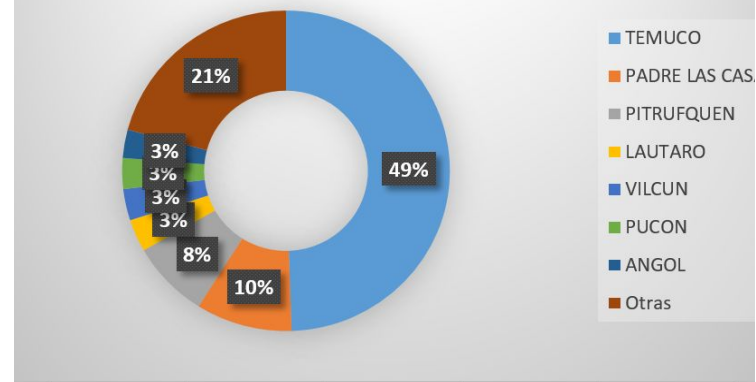
Distribución de Reclamos

Reclamo por Unidad de Ingreso



Distribución de Reclamos por Comuna

Reclamos por comuna del consumidor



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Atención Usuaría

Consultas ingresadas
Región de La Araucanía

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CONSULTAS CONSUMIDORES ARAUCANÍA

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES



↓ **16 %**

Respecto del 2024

**TOTAL CONSULTAS
INGRESADAS**

8.868

CONSULTAS CONSUMIDORES ARAUCANÍA



ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Consultas por Canal de Ingreso (Total N = 8.868)

71%

Call Center

6.307 consultas

16%

Web Center

1.385 consultas

13%

Presencial

1.176 consultas



CONSULTAS CONSUMIDORES ARAUCANÍA

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Consultas por Género del Consumidor

55%

Femenino

45%

Masculino



CONSULTAS CONSUMIDORES ARAUCANÍA

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

Consultas por comuna del consumidor

45%

Temuco

8%

Villarrica

7%

**Padre Las
Casas**

CONSULTAS INGRESADAS EN ATENCIÓN PRESENCIAL



↓ **14%**

Respecto del 2024

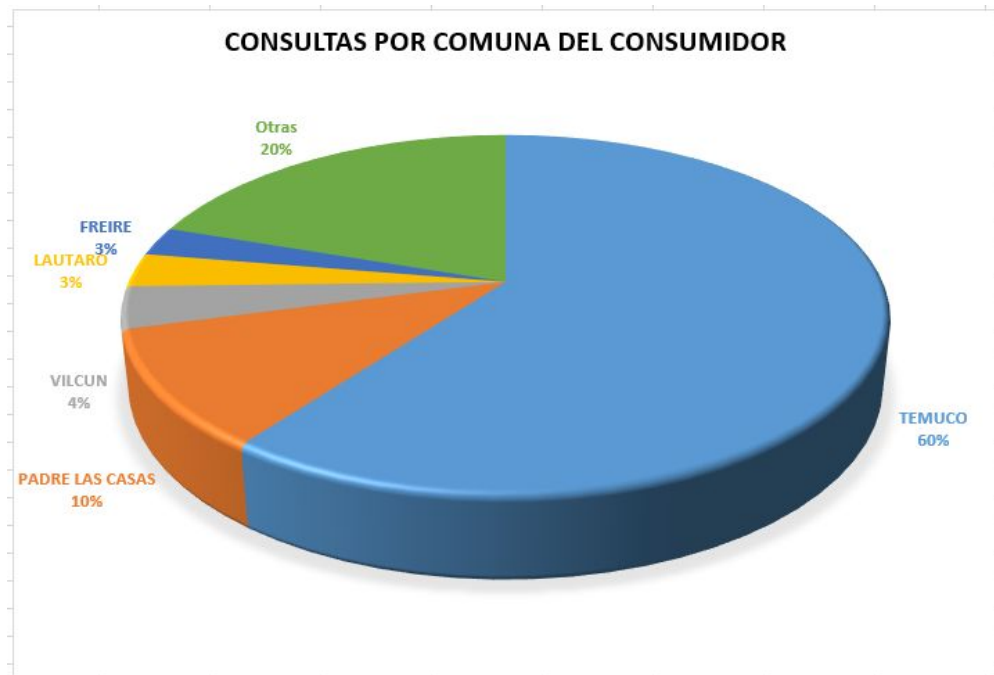
**TOTAL CONSULTAS
INGRESADAS**

1.189

CONSULTAS INGRESADAS EN ATENCIÓN PRESENCIAL



Consultas por Comuna del Consumidor



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Me Quiero Salir

**Consumidores de
La Araucanía**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HERRAMIENTA "Me Quiero Salir" (MQS)

31% + QUE EN 2024

2.490

1.890

2.490

Número de solicitudes

Promedio de días
respuesta empresa

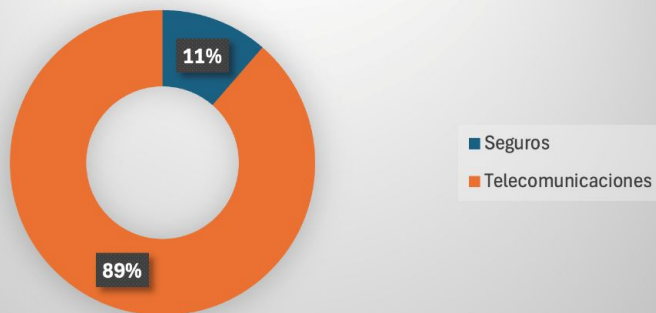
1,87

Promedio de días
respuesta SERNAC

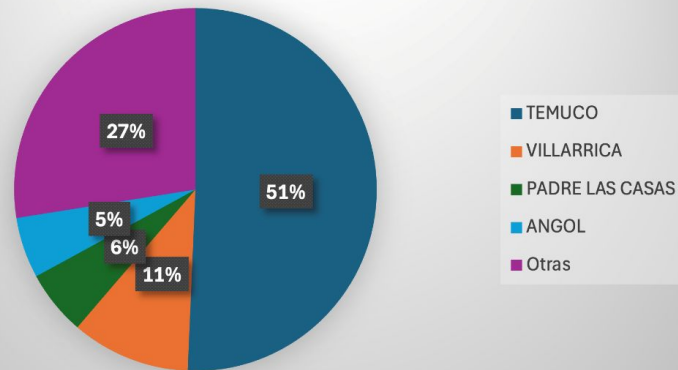
2,31

HERRAMIENTA "Me Quiero Salir" (MQS)

TIPOS DE MQS

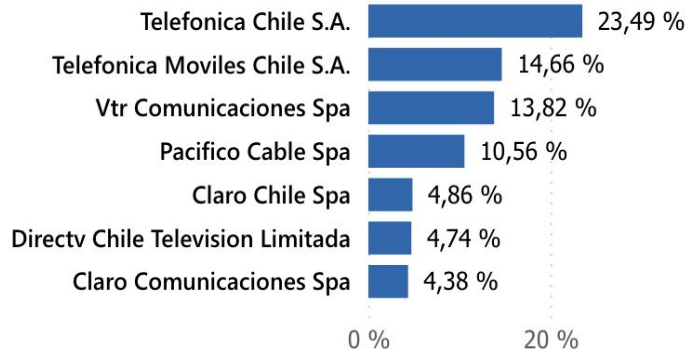


MQS por comuna del consumidor

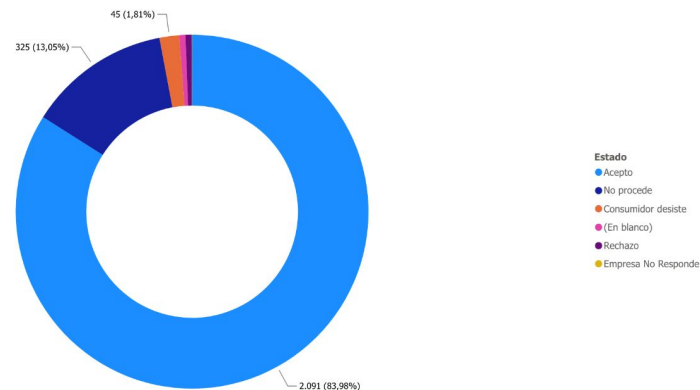


HERRAMIENTA "Me Quiero Salir" (MQS)

Número de solicitudes por empresa



DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES SEGÚN RESPUESTA DE EMPRESA



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

No Molestar

**Consumidores de
La Araucanía**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HERRAMIENTA "No Molestar"

Total de solicitudes

48.055

Total de consumidores

5.505

Gráfico Mercado

Tipo de solicitud ● Correos ● Teléfonos

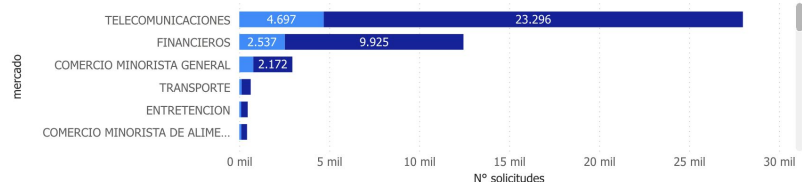
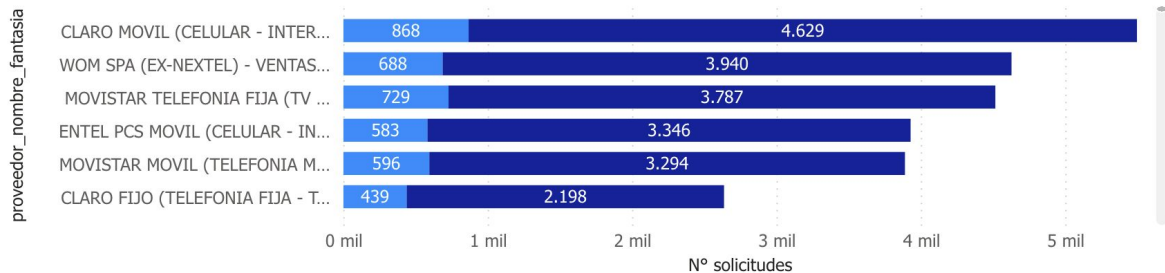


Gráfico Proveedores

Tipo de solicitud ● Correos ● Teléfonos



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Educación, Protección y Participación Ciudadana

Dirección Regional
Araucanía

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO



57

Talleres ejecutados

1.734

Personas beneficiadas





FISCALIZACIÓN Y VIGILANCIA

En cuanto al control de mercados:

87

Fiscalizaciones

realizadas para el control y ordenamiento de los comercios.

9

Alertas Regionales

de vigilancia emitidas proactivamente en el territorio.

2

Negociaciones

Desformalizadas con resultados plenamente favorables para los consumidores.





PROTECCIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS

La labor jurídica reportó:

39

Juicios de Interés General (JIG)
iniciados.

\$3.542.000

En indemnizaciones.

12

Juicios de Interés General (JIG)
cerrados.

10

Beneficiarios.

11

Con resultados favorables.

252 UTM

En multas.



PROTECCIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS COLECTIVOS

\$1.947.000

Juicios Colectivos

en indemnizaciones registradas para los consumidores.

647

Beneficiados

personas que recibieron compensaciones directas.

20 UTM

En Multas

aplicadas como sanción a los comercios infractores.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Finalmente, la vinculación con la ciudadanía se consolidó mediante:

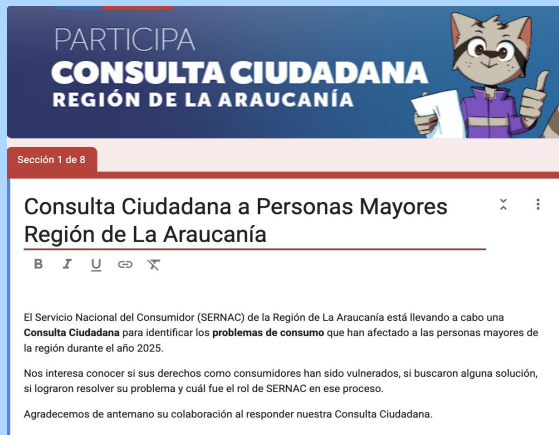
4

Sesiones

del Consejo Consultivo Regional de Consumo.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- ❑ 1 Consulta Ciudadana a Personas Mayores.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- **Cuenta Pública Participativa**

Instancia de diálogo y rendición de cuentas públicas con la ciudadanía de la región.

- **Fondos Concursables**

\$89.014.187

Asignados para proyectos de Asociaciones de Consumidores de la región.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Cuenta Pública Participativa

Instancia de diálogo y rendición de cuentas públicas con la ciudadanía de la región.



Fondos Concursables

\$89.014.187

Asignados para proyectos de Asociaciones de Consumidores de la región.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2026

● Despliegue Territorial

Ampliar la cobertura de nuestros servicios para llegar a más comunas de nuestra región, a través de las Plataformas Municipales.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2026

● Educación

Fortalecer en la ciudadanía el conocimiento de sus derechos y obligaciones, a fin de generar relaciones de consumo respetuosas de la Ley de Protección al Consumidor.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2026

- **Aumentar las alianzas con otros Servicios Públicos**

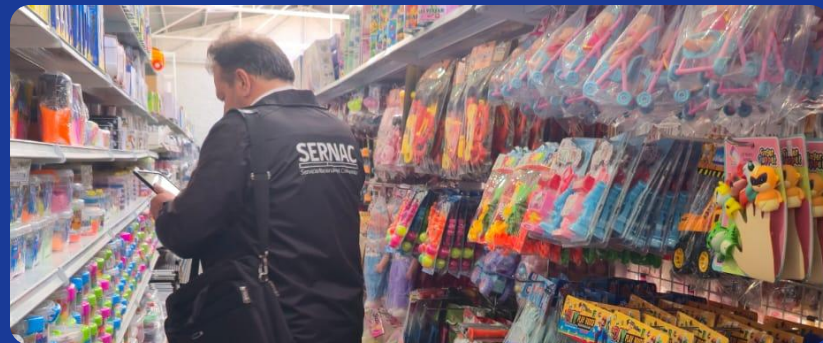
A fin de entregar servicios más completos, pertinentes y oportunos a la ciudadanía.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2026

- **Promover cambio en los mercados**

Generar cambios de conducta en el mercado, con énfasis en las pymes, a través de la educación y por medio de mecanismos de protección proporcionales al tamaño de la empresa.



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución

Cuenta Pública Participativa Regional Región de La Araucanía

Ciudad	Cholchol		
Lugar	Salón Auditorio de la Municipalidad de Cholchol		
Fecha	Lunes 27 de julio de 2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Comunidad Indígena Antonio Troppa (2).	Seremi de Hacienda (1)
		Club Adulto Mayor Santa Carolina (3)	FOSIS (2)
		Club Adulto Mayor Magdalena (2)	Municipalidad de Cholchol (8)
		Unión Comunal Adultos Mayores de Cholchol (1)	Municipalidad de Loncoche (1)
		Agrupación Folklórica "Entre Cardos y Copihues" (2)	Municipalidad de Traiguén (1)
		Iglesia Evangélica del Señor Sector Rucapangue (1)	SERNAC (4)
		Agrupación Cantar Campesino (2)	

Instituciones Organizaciones Asistentes y/u	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		COSOC de la comuna Cholchol (1)	
		Junta de Vecinos Villa El Estero (1)	
		Comité Pequeños Agricultores (1)	
		Junta de Vigilancia de la comuna de Cholchol (1)	
		Mesa de Mujeres de Cholchol (2)	
		Club Adulto Mayor "Vista Hermosa Malalche Quelimanzano" (2)	
		Comunidad "Ilwen Papu" (1)	
		Club Adulto Mayor "Carmelitas" (3)	
		Comunidad Iglesia Católica Huillincura (1)	
		Club Adulto Mayor Huillincura (1)	
		Junta de Vecinos La Foresta Cholchol (1)	

Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Comunidad Curaco Huaipollín (1)	
		Comunidad José Sepúlveda (1)	
		Comunidad Alcamán H. (1)	
		Indeterminados: - Educación (2) - Invitada (1) -Adulto Mayor(1) - Sin información (1) - Presidenta (1)	

Total asistentes	54	Mujeres	30
		Hombres	24
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

Como cada año, el objetivo de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional de La Araucanía fue dar a conocer la gestión institucional del año 2025 de SERNAC en la región, para evaluación, garantizar estándares de transparencia y probidad, generar espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre SERNAC y la sociedad civil y permitir la participación ciudadana sobre la administración pública.

Además, de informar sobre el despliegue de la política pública de SERNAC en la región, se entregó orientación sobre qué es el SERNAC, cuál es su función y cómo acceder a él a través de sus distintos canales de atención.

También tuvo como propósito, dar espacio a la participación de las organizaciones sociales de la comuna de Cholchol, y difundir el Convenio firmado con este municipio en 2025, y su disponibilidad y beneficio para esta comuna.

De esta manera, la Cuenta Pública Participativa del SERNAC de La Araucanía año 2025, se llevó a cabo entre las 11.00 y las 13:10 del lunes 27 de julio del año 2026, y contó con la participación de 54 personas consumidoras.

Se inició con las acreditaciones o inscripciones en la lista de asistencia, y luego el saludo y bienvenida a los asistentes, para dar paso a la exposición de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional de La Araucanía, a cargo de su Directora Regional, Marissa Briebe Winkler.

En la oportunidad también, se entregaron algunos cuestionarios para responder la Encuesta sobre el Home del sitio Web de SERNAC con el fin de que fueran respondidas por los asistentes que aceptaron hacerlo.

Luego se dio comienzo al desarrollo de la Cuenta Pública, con las palabras del Seremi de Hacienda, Francisco Fuster, en representación del Seremi de Economía, Carlos Zirotti, para dar paso a la exposición de la Directora Regional de SERNAC de La Araucanía, Marissa Briebe Winkler.

Al finalizar la presentación, se da paso al saludo de la Jefa de Gabinete del Alcalde de la Municipalidad de Cholchol, Evelyn Mora; y finalmente, se abre la

conversación, para atender las consultas que surjan de todos los asistentes, en su mayoría representantes de Organizaciones Sociales de la comuna.

Durante el espacio de interacción, la Directora Regional abordó y dio respuesta pormenorizada a cada una de las interrogantes planteadas.

Al término del plenario, se instó a aquellos participantes que no completaron la encuesta en formato físico previo a la exposición de la Cuenta Pública, a acceder al instrumento de evaluación digital mediante el código QR exhibido en la pantalla de presentación.

Cabe señalar, que a los asistentes de Organizaciones Sociales, se les invita a través del municipio, quienes le comparte la siguiente invitación por Whatsapp:

TRABAJANDO PARA USTED

Cuenta Pública Participativa 2026 | **SERNAC**
Servicio Nacional del Consumidor

Marissa Brieba Winkler, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y Álvaro Labraña Opazo, Alcalde de la Municipalidad de Cholchol, tienen el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2026 de la Dirección Regional de La Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2025, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

¡Le esperamos!

- Lunes 27 de julio 11:00 hrs.
- Auditorio de la Municipalidad de Cholchol, José Joaquín Pérez N°449, Cholchol
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo tliempi@sernac.cl

En tanto, el programa que se llevó a cabo durante el desarrollo de este Mecanismo de Participación Ciudadana, fue el siguiente:

Programa de la actividad

Cuenta Pública Participativa 2026 SERNAC de La Araucanía

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 del Seremi de Hacienda, Francisco Fuster (en representación del Seremi de Economía, Carlos Zirotti).
11.25 – 11.35	Presentación de Club de Cueca de Cholchol, “Entre Cardos y Copihues”
11.35 – 12.05	Exposición Cuenta Pública 2025 – Directora Regional SERNAC de La Araucanía, Marissa Briebe Wikler
12.05 – 12:10	Palabras de la Jefa de Gabinete de la Municipalidad de Cholchol, Evelyn Mora (en representación del Alcalde Álvaro Labraña).
12:10– 12:35	Diálogo Participativo con los asistentes - Preguntas a la Directora Regional, quien responde en el momento.
12:35 - 12:40	Cierre de la Cuenta Pública.
12:40 - 13.10	Coffee

1.1 Resultados del trabajo

Posterior a la exposición de la Cuenta Pública por parte de la Directora Regional, se habilitó un espacio de diálogo abierto para que los asistentes plantearan sus inquietudes. Dichas consultas fueron atendidas directamente y de forma inmediata por la autoridad, propiciando un intercambio constructivo que fue altamente valorado por los participantes, quienes expresaron su reconocimiento ante la disposición y cercanía mostradas durante la jornada.

Los resultados del Diálogo Participativo entablado se sistematizan a partir de las intervenciones y consultas recabadas, las cuales se detallan a continuación:

- Un vecino del sector rural de Cholchol (Participante N°1) consulta sobre el procedimiento para canalizar denuncias ante el SERNAC ante diversas irregularidades en el transporte público local. Entre las problemáticas expuestas destacan el incumplimiento de horarios, la reventa de pasajes por tramos y una situación de monopolio que impide el ingreso de nuevos operadores a la comuna.

La Directora Regional precisa que la información presentada en la Cuenta Pública corresponde de manera fidedigna a los requerimientos ingresados formalmente durante el año 2025 ante el SERNAC. Dichos antecedentes resultan fundamentales para la identificación de las principales problemáticas que afectan a los usuarios; no obstante, se advierte que en diversas ocasiones no es posible actuar formalmente debido a la ausencia de reclamos ingresados a través de los canales institucionales.

En este sentido, la autoridad distingue aquellas situaciones vinculadas a eventuales incumplimientos contractuales —materia de competencia del SERNAC—, indicando que las personas afectadas deben presentar su reclamo mediante el sitio web institucional, la atención telefónica (Call Center) o de forma presencial con el Ejecutivo de Atención de Público dispuesto en la comuna.

Por último, respecto de las deficiencias en materia de conectividad y la operación de las empresas de transporte interurbano en la zona, aclara que la fiscalización y regulación de dichos servicios corresponde a la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones.

- A continuación, la participante N°2 consulta ¿En qué consiste el servicio de SERNAC que entregará el funcionario en la Municipalidad de Cholchol?

La Directora Regional señala que, mediante la atención que brindará el funcionario municipal, la ciudadanía podrá ingresar reclamos, consultas o alertas ciudadanas referidas a diversas situaciones de consumo detectadas en la comuna. Se señalan como ejemplos las interrupciones en el suministro eléctrico o en la señal de telefonía, así como la negativa de los comercios a efectuar el cambio de productos nuevos que presenten fallas de fábrica. De este modo, aquellas personas que por diversos motivos no puedan acceder al Portal del Consumidor del SERNAC o comunicarse a través del Call Center, dispondrán de la alternativa de acudir a la municipalidad para formalizar sus requerimientos ante dicho funcionario, evitando la necesidad de trasladarse a la Dirección Regional del SERNAC en Temuco. Con posterioridad a la recepción del requerimiento, el SERNAC procederá a su derivación formal ante la empresa correspondiente.

- Por su parte, el participante N°3 consulta sobre la posibilidad de retomar un reclamo ingresado en SERNAC entre 2021 y 2022 contra una corredora de seguros por un seguro con ahorro contratado en 2018. Indica que, debido a restricciones de la pandemia, acudió fuera de plazo a la tienda y, tras recibir respuesta del SERNAC, su caso fue derivado a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) sin obtener respuesta posterior, por lo que desea saber si la acción prescribió.

La Directora Regional indicó que, ante la probable negativa de la empresa, el caso fue derivado a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Asimismo, señaló que se recopilarán los antecedentes del usuario para examinar el requerimiento y proporcionarle una respuesta detallada.

Adicionalmente, aclaró que las gestiones de reclamo ante el SERNAC consideran un plazo máximo de 18 días hábiles. Transcurrido dicho período sin obtener respuesta, corresponde consultar las alternativas operativas y canales a seguir.

- La participante N°4 (sector Huillincura) solicitó capacitaciones del SERNAC para adultos mayores, exponiendo problemas con cobros excesivos de agua potable rural (APR), dificultades para lecturas de medidores eléctricos y el caso de un poste caído no repuesto por Frontel. Asimismo, expresó su interés en recibir orientación sobre reclamos financieros y agradeció la presencia del SERNAC en la comuna.

La Directora Regional destacó que la educación constituye un eje prioritario para el SERNAC, ejerciendo una función eminentemente preventiva orientada a proveer herramientas prácticas —tales como la elaboración de presupuestos familiares— para prevenir el endeudamiento y el sobreendeudamiento.

Asimismo, manifestó la plena disposición de la institución para coordinar futuras jornadas formativas en la comuna de Cholchol dirigidas a personas mayores, expresando su reconocimiento por la favorable acogida brindada por las y los asistentes.

- La participante N°5 agradeció la presencia de SERNAC en Cholchol, señalando la frecuencia de reclamos hacia los supermercados por la venta de alimentos en mal estado, la falta o demora en las respuestas y la mala atención brindada a las personas. Asimismo, destacó la importancia de impartir capacitaciones generales, dado el desconocimiento existente sobre las funciones del servicio.

La Directora Regional informó que el funcionario Nicolás Palma, perteneciente a la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), fue designado por la Ilustre Municipalidad de Cholchol para recibir capacitación formal por parte del SERNAC. En virtud de esta iniciativa, dicho funcionario quedará facultado para la recepción y canalización de reclamos en materia de consumo.

- El participante N° 6 reflexiona sobre la constante preocupación en la comuna, especialmente en sus zonas rurales, ante los cortes de electricidad. Señala que estos provocan la pérdida de señal de las empresas de telecomunicaciones, lo que deja a la comunidad incomunicada e impide la recepción de alertas SAE.

La Directora Regional coincide con la preocupación manifestada por el consumidor y precisa que, a fin de solicitar la reposición del suministro eléctrico, resulta procedente ingresar el reclamo correspondiente ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Asimismo, aclara que ante eventuales perjuicios derivados, tales como la pérdida de alimentos, corresponde efectuar la presentación ante el SERNAC, por cuanto dicha materia no se encuentra bajo el ámbito de competencia de la SEC.

Adicionalmente, señala que los daños en artefactos electrodomésticos ocasionados por variaciones de voltaje tras la restitución del servicio eléctrico también constituyen una materia de competencia sectorial de la SEC.

- Frente a ello, la participante N° 7 pregunta si se requiere presentar evidencia para dicho trámite.

En relación con los artefactos electrodomésticos dañados, la Directora Regional precisa que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) requiere la presentación de un informe técnico que acredite de manera fehaciente que los desperfectos fueron ocasionados por una variación en el voltaje.

Asimismo, se aclara que la ciudadanía puede ingresar estos requerimientos ante el SERNAC. En caso de obtener una respuesta desfavorable o ante la ausencia de contestación por parte de la empresa, el Servicio procederá a derivar el caso a la SEC, por ser el organismo con competencia sectorial en la materia.

- El participante N°8 valora la información brindada, destacando las plataformas "Me quiero salir" y "No molestar". Además, consulta sobre la legalidad de la negativa de una tienda de repuestos de automóviles a efectuar la devolución del dinero por un accesorio que no le sirvió, ofreciendo únicamente el cambio por otro producto.

La Directora Regional calificó la consulta como altamente pertinente, al tratarse de una inquietud planteada de manera recurrente por la ciudadanía.

Al respecto, precisó que es necesario distinguir si el producto adquirido presentó fallas, defectos o un funcionamiento deficiente. En tales circunstancias, resulta aplicable el derecho a la Garantía Legal, el cual otorga a los consumidores la facultad de optar entre tres alternativas —devolución del dinero, cambio del producto o reparación gratuita— durante un plazo de seis meses contado desde la compra o desde la recepción del bien, en el caso de las transacciones a distancia.

En contraste con lo anterior, el caso expuesto corresponde a una situación distinta, por cuanto el producto no presenta fallas de origen, sino que no satisfizo las necesidades del comprador. En dicho contexto, si bien ciertas empresas ofrecen voluntariamente políticas de cambio —mediante herramientas como el ticket de cambio—, no todos los establecimientos operan bajo esta modalidad ni existe una obligación legal de aceptar devoluciones o cambios por meros motivos de gusto o adecuación personal.

Asimismo, enfatizó la trascendencia de conservar los comprobantes de compra para posibilitar el ejercicio de la Garantía Legal, en el evento de que el producto presente desperfectos no imputables al uso por parte del consumidor dentro del plazo legalmente establecido.

- Ante el paulatino desgaste de los comprobantes impresos con el tiempo, la participante N°9 aconseja fotografiar la boleta para asegurar su conservación.

- Finalmente, el participante N° 10 preguntó sobre el rol y la competencia que le corresponden al SERNAC respecto a la exhibición y publicación de precios en las vitrinas comerciales.

La Directora Regional precisó que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores consagra expresamente el derecho a una información veraz y oportuna. En consecuencia, los consumidores se encuentran facultados para formalizar un reclamo en caso de constatar la omisión de la publicación de precios, por cuanto dicha información debe estar permanentemente accesible a la ciudadanía. Asimismo, se contempla la posibilidad de ingresar una alerta ciudadana, antecedente a partir del cual el SERNAC evalúa la procedente realización de acciones de fiscalización, según el análisis técnico de los hechos.

Finalmente, y no habiendo más intervenciones por parte de los asistentes, la Directora Regional expresa su agradecimiento por la participación en la jornada e invita a los presentes a responder la Encuesta Institucional sobre el sitio web del Servicio, disponible mediante el código QR proyectado al cierre de la presentación.

2. Evaluación final

Este Mecanismo de Participación Ciudadana, resultó ser un espacio de alto valor institucional, permitiendo aproximar la gestión del SERNAC a las personas consumidoras de la comuna de Cholchol. En particular, benefició a representantes de organizaciones sociales que anteriormente disponían de información limitada respecto al rol del Servicio y las gestiones que es posible tramitar ante la institución.

Tras la presentación dictada por la Directora Regional del SERNAC de La Araucanía, Sra. Marissa Briebe Winkler, se registraron 10 intervenciones por parte del público asistente, compuesto por representantes de diversas organizaciones sociales comunales.

Gracias a esta instancia, tanto los representantes de la sociedad civil como de las municipalidades de Traiguén, Loncoche y Cholchol profundizaron su conocimiento sobre la misión y funciones del SERNAC, el despliegue territorial ejecutado durante el periodo 2025, los principales logros alcanzados y los desafíos institucionales proyectados para el año 2026.

Asimismo, destaca la difusión dada al Convenio de Colaboración suscrito con la Ilustre Municipalidad de Cholchol, vigente desde el año 2025 y reactivado en agosto de 2026. Dicha reactivación contempló la designación y capacitación de un funcionario municipal, quien quedó facultado para recibir formalmente reclamos, consultas y alertas ciudadanas en la misma comuna.

Finalmente, la realización de esta Cuenta Pública Participativa facilitó el levantamiento de información estratégica respecto a la percepción que la ciudadanía asistente posee sobre el SERNAC, el nivel de asimilación de los contenidos presentados y las principales inquietudes o requerimientos locales. Esta retroalimentación permite identificar brechas y oportunidades de mejora desde la comuna de Cholchol, integrando las sugerencias formuladas con miras a optimizar continuamente la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

3. Observaciones

El despliegue de la Cuenta Pública Participativa 2026 de la Dirección Regional del SERNAC de La Araucanía se llevó a cabo en colaboración con la Municipalidad de Cholchol, comuna que registra significativos índices de vulnerabilidad socioeconómica y una amplia concentración de población rural.

La implementación de este Mecanismo de Participación Ciudadana garantizó una amplia convocatoria, logrando alcanzar a un grupo representativo de la comunidad local.

Asimismo, se destaca el compromiso y la labor desempeñada por el equipo de la Dirección Regional en el soporte operativo del evento, integrado por dos funcionarias profesionales y una estudiante en práctica.

ANEXOS













Temuco, 26 de agosto de 2026