

# Cuenta Pública 2026

— Participativa —

Julio 2026

## GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional de O'Higgins

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



## ¿CUÁL ES LA MISIÓN DEL SERNAC ?

Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Por ello buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la igualdad de género; fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

## ATENCIÓN CIUDADANA



**28.829**  
reclamos

- Se gestionaron **2.448** reclamos presenciales.
- **1.283** consultas.
- Oficina de atención en Dirección Regional.
- 22 plataformas municipales



# CONTROL DE MERCADOS



Se realizaron **69 fiscalizaciones** en diferentes mercados: veterinarias, mall chinos, centros de estética, estufas, carnicerías, entre otros.

Se levantaron **20 alertas de consumo**, nos permitieron realizar Negociaciones desformalizadas, oficios, entre otras acciones.



# PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES



Se iniciaron 24 Juicios de Interés General

Se destaca gestión en Juicios de Interés Colectivo (JIC), donde se logró un fallo favorable con \$7.079.744 en indemnizaciones para 60 beneficiarios y 10 UTM en multas

Se terminó el Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) regional del país de forma exitosa, con \$13.939.477 en compensaciones para 320 consumidores.



# ENFOQUE EDUCATIVO

**59 talleres educativos**



**1.300 personas**



**Escolares, mujeres y personas mayores**



**Promoción de derechos del consumidor, educación financiera y consumo sostenible**



# VINCULACIÓN

**22 plataformas municipales.**  
Firmamos con: Municipalidad de Graneros, Municipalidad de Pichilemu, Municipalidad La Estrella.



Servicio Nacional del Consumidor

**Convenio Seremi de Salud.**



**Conversatorios con Sernameg y Senadis y Municipalidad de Rancagua:** Conversatorio Derecho a la no discriminación y trato digno para personas con discapacidad.

Conversatorio Prevención del fraude para mujeres.





# EQUIPO



**IGNACIO JAVIER RENÉ TELLO CARDONE**

Jefatura

itello@sernac.cl



**CARMEN BEATRIZ MÁRQUEZ  
PALOMINOS**

cmarquez@sernac.cl

Ejecutivo Atención De Público



**JOSÉ LUIS NAVARRO AREVALO**

jnavarro@sernac.cl

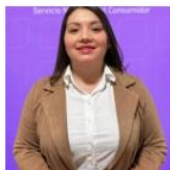
Profesional



**CATALINA ANDREA ÁLVAREZ LEYTON**

calvarez@sernac.cl

Profesional



**GISSELLE ALEXANDRA FARÍAS MOLINA**

gfarias@sernac.cl

Soporte Jurídico EAP



**RODRIGO ALEJANDRO CÁCERES  
ARELLANO**

rcaceres@sernac.cl

Fiscalizador



**EFRAÍN ANTONIO CONTRERAS BOLLA**

econtrerasb@sernac.cl

Abogado Regional

**Cuenta  
Pública** 2026  
— Participativa —

Desafíos

2026

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# DESPLIEGUE



Llegar a todas las comunas de la región con nuestro mensaje educativo.



Mantener convenio con las 33 comunas de la región.



Levantar más alertas de consumo en zonas rurales, realizar más negociaciones desformalizadas y más fiscalizaciones fuera de la capital regional.

# Cuenta Pública 2026

— Participativa —

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## **Reporte de Ejecución**

### **Cuenta Pública Participativa Regional Región del Libertador Bernardo O'Higgins**

|               |                                |                          |                                                       |
|---------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Ciudad</b> | Rancagua                       |                          |                                                       |
| <b>Lugar</b>  | Junta de vecinos Villa Corazón |                          |                                                       |
| <b>Fecha</b>  | 30 de julio 2026               |                          |                                                       |
|               | <b>Proveedores</b>             | <b>Sociedad Civil</b>    | <b>Servicios Públicos</b>                             |
|               |                                | JJVV Villa Corazón (8)   | Ministerio de Economía (1)                            |
|               |                                | JJVV Los Tilos 3 y 4 (2) | Seremi de la Mujer y Equidad de género (2)            |
|               |                                | JJVV Los Húsares (2)     | Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de género (1) |
|               |                                |                          | Cesfam 1 (3)                                          |

|                         |    |                |    |
|-------------------------|----|----------------|----|
| <b>Total asistentes</b> | 19 | <b>Mujeres</b> | 15 |
|                         |    | <b>Hombres</b> | 4  |
|                         |    | <b>Otro</b>    |    |

## 1. Desarrollo de la actividad

Para la organización de la actividad la DR de O'Higgins se coordinó con la Plataforma Municipal de Rancagua, con la finalidad de que nos apoyaran en la convocatoria y la gestión del lugar. Dado que tenemos un relacionamiento con la Junta de Vecinos de la Villa Corazón decidimos organizarlo allí.

Se enviaron las invitaciones el 13 de julio para la actividad que se realizaría el 22 del mismo mes. Dado el temporal que azotó la zona central, debimos reprogramar la CPP para el 30 de julio.



Todas las autoridades recibieron su invitación por correo electrónico.

El espacio en donde se realizó la Cuenta Pública fue un salón de la Junta de vecinos, allí se dispusieron dos mesas largas con capacidad para 22 personas aproximadamente cada una.

El programa fue el siguiente

**Programa**  
Cuenta Pública Participativa 2026  
SERNAC

| Hora          | Actividad                                                            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| 10:00 – 10.10 | Acreditación de invitados e invitadas                                |
| 10.20 – 10.25 | Bienvenida a las y los asistentes                                    |
| 10.25 – 10.30 | Palabras Seremi de Economía                                          |
| 10.30 – 11.00 | Presentación Cuenta Pública 2024 – Director/a Regional               |
| 11.00 – 11.05 | Espacio para escribir preguntas                                      |
| 11.06 – 11.36 | Diálogo participativo. Preguntas al DR y sus respectivas respuestas. |
| 11.37 - 11.40 | Cierre                                                               |

Para recibir a la ciudadanía y autoridades contamos con un desayuno de bienvenida. En la misma mesa, además se dispuso de una papeleta y un lápiz por persona, para que en ella pudieran registrar sus preguntas, las cuales fueron respondidas en el momento participativo.

El encuentro ciudadano constó tres espacios, saludos iniciales y palabras del Seremi de Economía, luego la presentación del Director Regional, en donde dio cuenta de todas las actividades realizadas en el año 2025. Al terminar la presentación, se dio un espacio a los participantes para que escribieran sus preguntas en la papeleta que tenían a disposición en la mesa y finalmente, el DR respondió las preguntas relacionadas con nuestra competencia y/o gestión.

Dado que esta Dirección Regional no tiene muchos funcionarios, no se realizó una moderación por mesa. Sino que se dejó en cada silla una papeleta con un lápiz para que allí las personas escribieran sus consultas.

Al terminar el diálogo, funcionarios de la DR recogieron las papeletas completas y se seleccionaron algunas - las más pertinentes- para ser respondidas por la autoridad regional.

### 1.1 Resultados del trabajo

Los asistentes participaron activamente de todo el encuentro, prestando atención y con aplausos efusivos en los momentos que correspondía. Para participar activamente de la CPP muchos de ellos escribieron sus preguntas en las papeletas que se dispusieron para aquello. De las cuales, se destaca:

| Pregunta                                                                                                             | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿El SERNAC tiene injerencia en el alza de alimentos?                                                                 | No, no tiene injerencia en el alza de precios. El SERNAC fiscaliza abusos y alzas injustificadas en emergencias, como por ejemplo temporales. La Fiscalía Nacional Económica (FNE) investiga la colusión o acuerdos de precios, y las superintendencias sectoriales ven tarifas reguladas como salud o servicios |
| Gracias. No sabía que podríamos acercarnos a la Municipalidad de Rancagua para pedir apoyo cuando tenemos problemas. | Tal como revisamos en la Cuenta, el SERNAC realiza convenios de colaboración con municipalidades para que un funcionario municipal                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                 | <p>tome reclamos y consultas como si fuera un funcionario del SERNAC. En el caso de Rancagua, tenemos la fortuna de contar con la Sra. Silvia Miranda quien nos apoya en actividades, asiste a ferias y toma reclamos en un horario ampliado en el CDC Poniente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>¿Qué pasa con la fiscalización a los mataderos? ¿Lo hicieron el 2025?</p>                                                                    | <p>Los mataderos no son fiscalizados por el SERNAC. Si tiene problemas de salubridad y afectación en su calidad vida, puede acercarse a la Oficina del Depto. de Acción Sanitaria, de la Seremi de Salud para solicitar una fiscalización.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Me gustaría saber por qué el SERNAC no apoya legalmente a las personas en forma individual, sino que en conjunto en demandas colectivas.</p> | <p>El SERNAC no realiza juicios individuales debido a su diseño legal el cual prioriza el interés general, busca la eficiencia de recursos. La Ley Nº 19.496 le otorga facultades para actuar solo cuando se afecta a grupos amplios de personas. Es importante señalar que el SERNAC no tiene la facultad legal de demandar por perjuicios, sólo busca la multa. Sin embargo, ante casos que sea meritorio demandar, el SERNAC deriva a la clínica jurídica de la UOH y a la Corporación de Asistencia Judicial.</p> |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Por qué los guardias revisan las boletas antes de salir de un negocio o supermercado?</p> | <p>Las empresas, si bien tienen derecho a tomar medidas de seguridad, lo deben hacer siempre empleando los más altos estándares de profesionalidad y respetando la dignidad y derechos de las personas.</p> <p>La exigencia formulada a todos los consumidores que salen de un local comercial, de mostrar sus respectivas boletas de compra para acreditar la adquisición de los productos que portan, no solo resulta desproporcionada y poco profesional, sino que implica someter a los consumidores a situaciones de estrés, que además pueden dar pie a malos tratos o dejar la puerta abierta a discriminaciones arbitrarias o actuaciones vejatorias, pues ello queda a criterio, en última instancia, del guardia que exige dicha boleta.</p> <p>Los establecimientos deben actuar con altos estándares de profesionalidad en la materia, actualizando constantemente sus protocolos de seguridad para focalizar e identificar a quienes están cometiendo delitos al interior de sus</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>locales, para ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes, y, de esta forma, evitar actuar discriminatoriamente o afectando la dignidad de las personas, lo que podría producirse si se solicita la boleta a todas las personas después de realizado el respectivo pago.</p> <p>En el mismo sentido, las empresas deben ser profesionales en las medidas preventivas de seguridad que adopten, sin que ello implique trasladar sin más a sus clientes la carga de acreditar su compra o afectar su experiencia en el comercio.</p> |
| ¿Podría dar ejemplos en los cuales las mujeres son discriminadas al comprar? | <p>Tal como comenté en la Cuenta Pública, en el SERNAC hacemos estudios, sondeos de opinión, entre los cuales destacamos la Encuesta Mujer y Consumo. En la encuesta, se destacan los mercados: automotriz, ferreterías y financieros. También se destacan casos de <i>Mansplaining</i> y el rol de la mujer como objeto en la publicidad.</p>                                                                                                                                                                                                  |

## 2. **Evaluación final**

Nuestra Dirección Regional tiene una valoración muy positiva de la Cuenta Pública Participativa 2026, que este año tuvo el objetivo de sacar del centro de la ciudad y de los salones a puerta cerrada esta instancia de participación, con el fin de acercarnos a la ciudadanía, desplegarlos en el territorio para compartir con los y las consumidoras. Lo cual fue reconocido por el Seremi de Economía en su discurso inicial.

Con la colaboración de la Junta de Vecinos de la Villa Corazón y con la Plataforma Municipal de Rancagua logramos realizar una muy buena CPP, con alta participación, en donde los vecinos participaron en todas las instancias disponibles, se mostraron agradecidos por el espacio.

Destacamos que todo el proceso de la CPP se realizó gracias a la gestión de nuestra DR, desde conseguirse el espacio, mesas, sillas, proyector, entre otros. Todo el desayuno fue costeadado por el Director Regional, Ignacio Tello. Por lo que la actividad no revistió en costo para el Servicio.

Esta actividad fue la muestra de la importancia de realizar actividades en contacto directo con la ciudadanía, acercarnos a sus espacios para desplegarlos, entregar nuestros mensajes educativos y nuestra oferta de servicios para los y las consumidoras.

## 3. **Observaciones.**

Se sugiere contar con un presupuesto para esta actividad, de lo contrario, realizar la actividad en forma digital. En regiones las personas esperan contar con algo de alimentación en eventos de este tipo, por lo que no tenerlo podría afectar nuestra imagen institucional.

## ANEXOS.







Rancagua, 04 de agosto 2026