



# Cuenta Pública Participativa

Gestión Institucional 2022  
Servicio Nacional del Consumidor



# Sean todos y todas muy bienvenidos

- **Autoridades**
- **Ciudadanía**
- **Funcionarios y funcionarias**



# Atención a las y los consumidores

## El corazón de nuestra labor diaria



**628.645**

**Reclamos**



**301.137**

**Consultas**



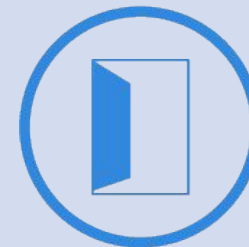
**4.696**

**Alertas Ciudadanas**



**334.972**

**No Molestar**



**66.343**

**Me quiero Salir**



## Atención ininterrumpida por canales de contacto remoto

Canales de atención	N° de reclamos ingresados	N° de consultas ingresadas
Portal del Consumidor en <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	493.058	242.992
Centro de atención telefónica (800 700 100)	87.863	39.826
Oficinas de atención en todas las Direcciones Regionales	34.278	13.934
Oficinas de atención en Municipalidades en convenio	13.187	4.380
Otros Servicios Públicos en convenio	259	5
<b>Total</b>	<b>628.645</b>	<b>301.137</b>



## Mercados con más reclamos durante 2022

Estos **3 mercados** concentraron un **63% del total de los reclamos**

Telecomunicaciones

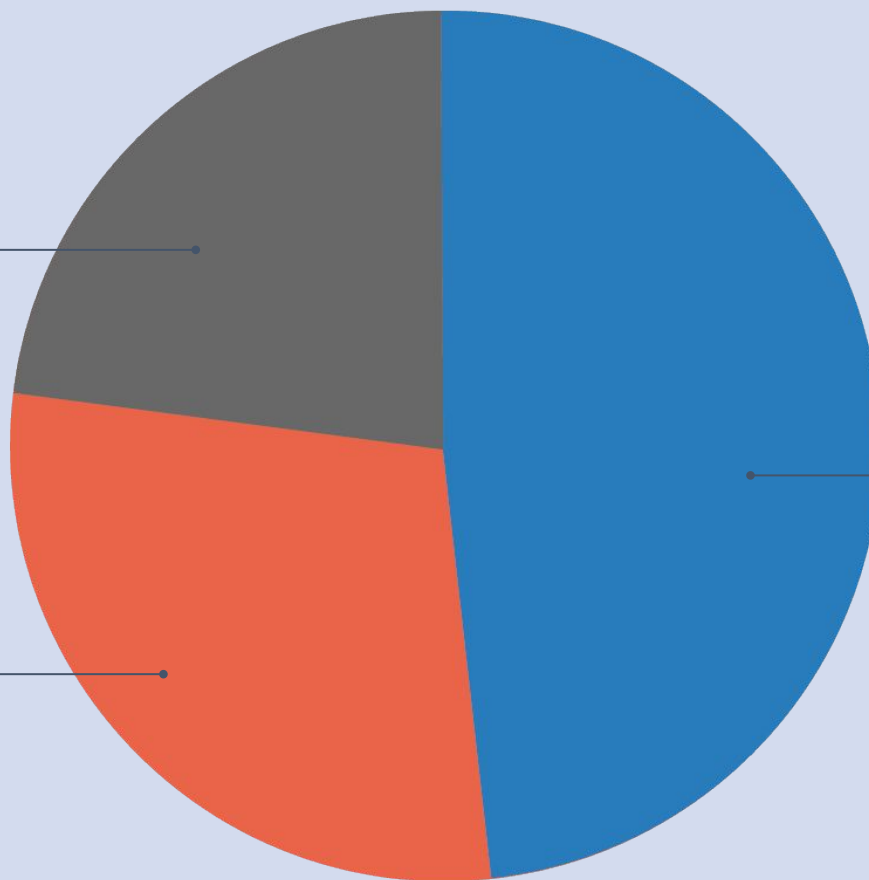
**14,5%**

Mercado financiero

**18%**

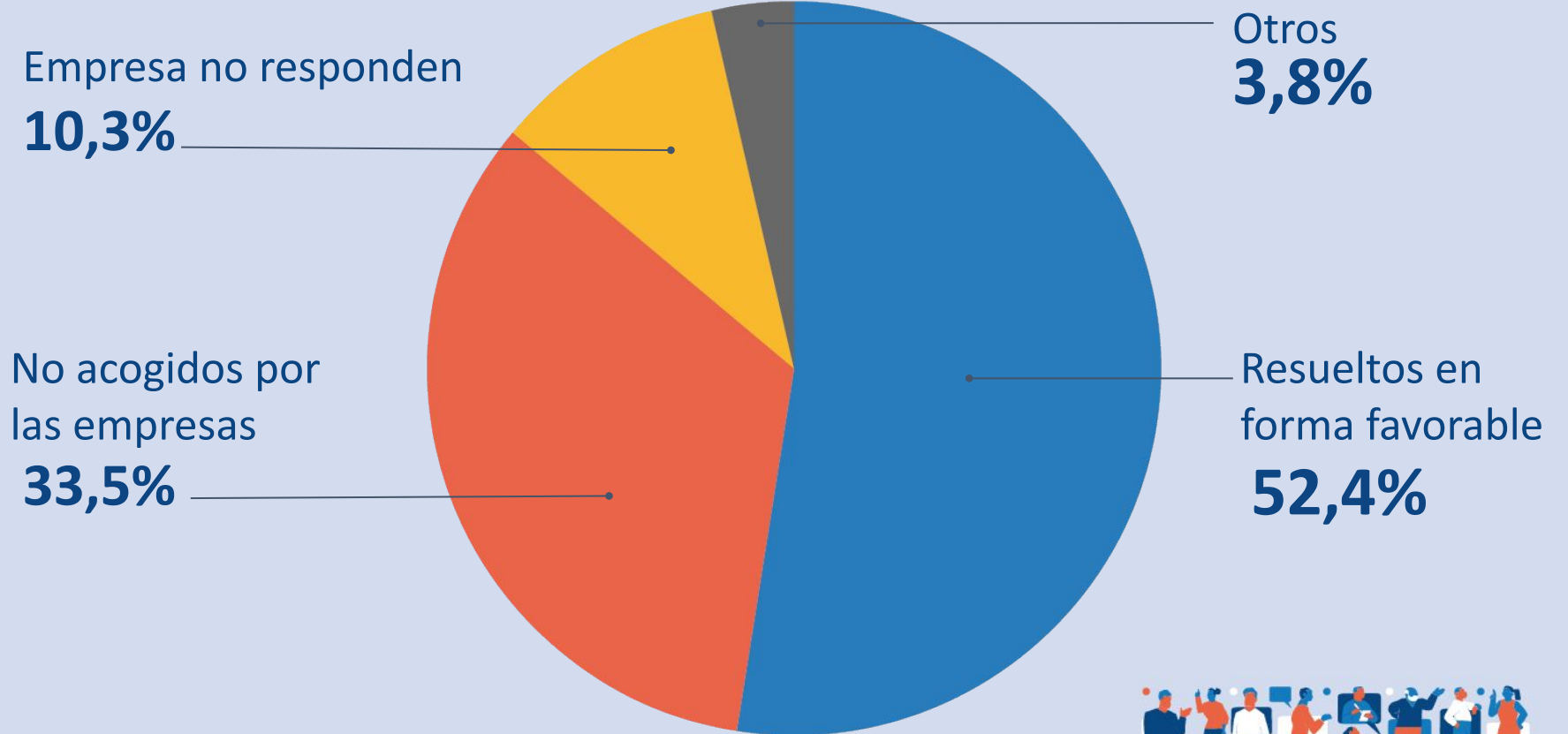
Retail

**30,4%**



## El 52% de los reclamos se resuelve de forma favorable para las personas consumidoras


El resto de los casos fueron tramitados mediante gestiones colectivas, derivados a otras entidades públicas, o no existían antecedentes para tramitarlos



Permite monitorear el mercado y advertir a otros consumidores

# Muro de Alertas Ciudadanas

4.696  
visitas total

 61.22%  
desde celular



Muestra la conducta de las empresas en la gestión de los reclamos ingresados en el SERNAC

# Boletín *Empresas*

**12.823**  
visitas total



**51%**  
desde computadores



**Conducta empresas**

Revisa la conducta de las empresas y quién es quién en la gestión de los reclamos ingresados en el SERNAC.

**¿Cómo usarlo?**

- Selecciona primero el mercado, luego empresa y año que quieres consultar.
- También puedes filtrar tu búsqueda por mercado, así puedes conocer el comportamiento de todas las empresas en un determinado segmento.

Total de Reclamos Año 2022: v 1.3.2

1.42 % SODIMAC 9757 ▼ -21.05 % PALABELLA 9444 ▲ 15.09 % SKY AIRLINE 8974 ▼ -28.26 % MERCADO LIBRE - PORTAL INMOBILIARI

Mercado: RETAIL Y TIENDAS ESPECIALIZADAS Empresa: RIPLEY Año: 2022

## CANTIDAD DE RECLAMOS INGRESADOS A SERNAC

Se muestran los reclamos del mercado, la empresa y el año seleccionados

Porcentaje de reclamos que representa la empresa en relación a su segmento



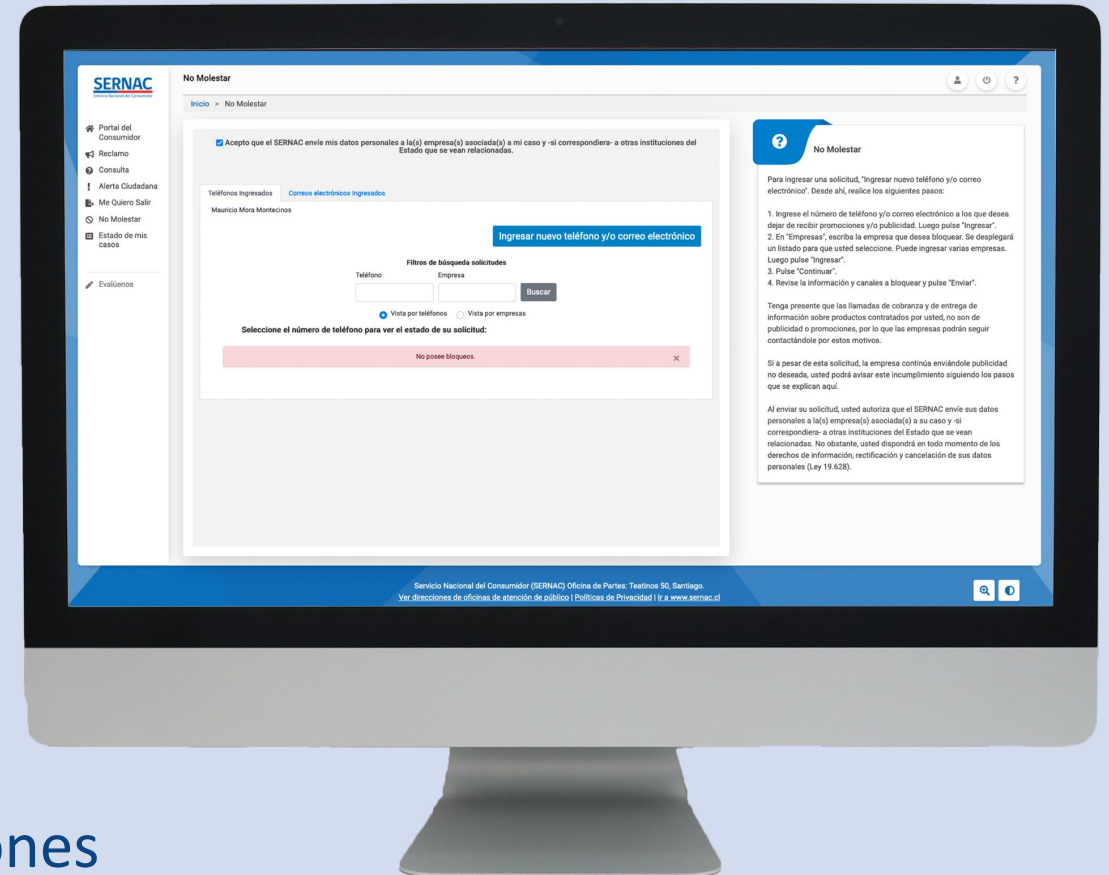


# No Molestar

Las y los consumidores pueden informar al SERNAC cuando las empresas incumplen los acuerdos para cerrar un reclamo o las solicitudes de No Molestar

**334.972**  
Solicitudes

**57%**  
Telecomunicaciones



Me quiero  
*Salir*

**66.343**

Ingresos de solicitudes

Derivación Superintendencias

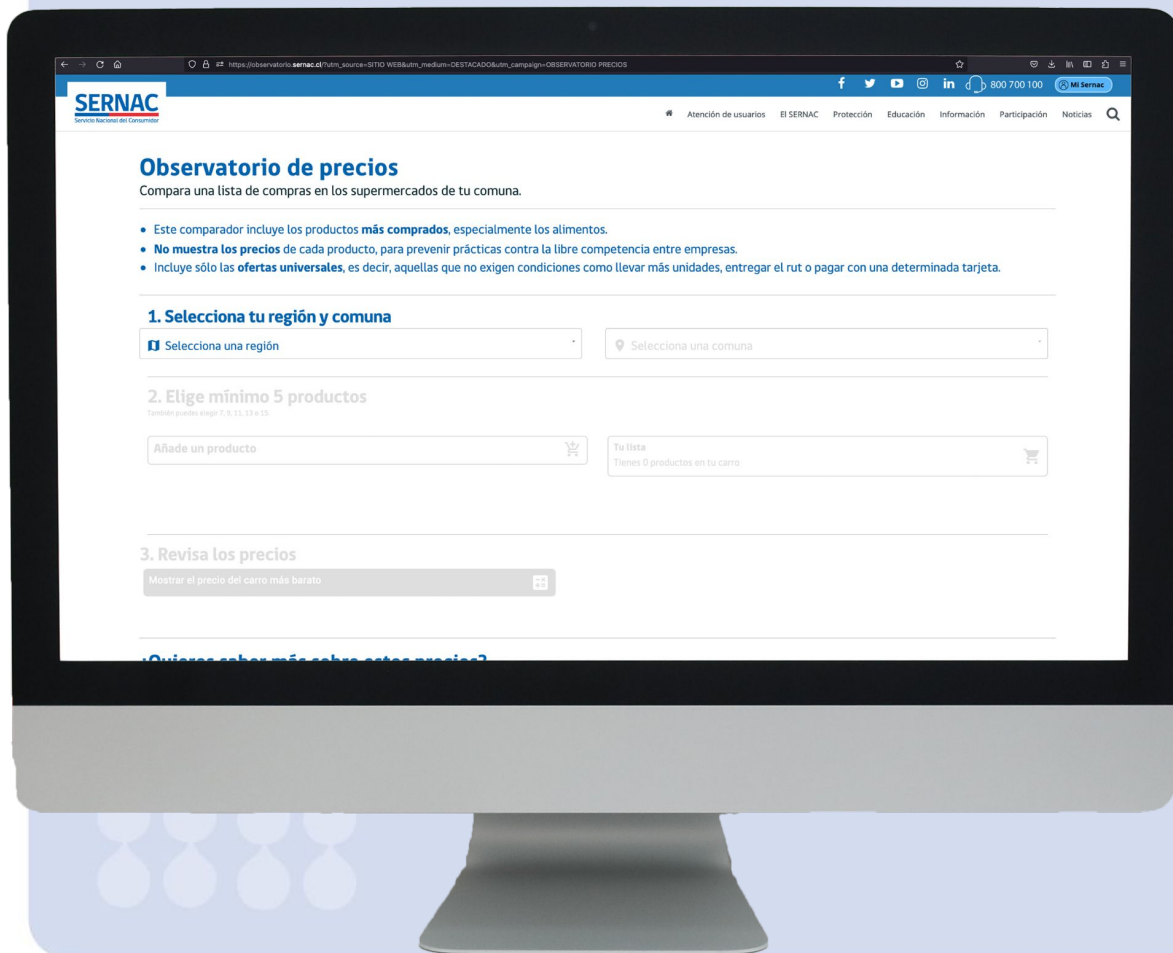
Si una empresa no acoge una solicitud de MQS, el SERNAC deriva el caso a la Superintendencia que corresponda.

**84.9%**

Fueron acogidas



## Nuevas herramientas digitales creadas en 2022



# Observatorio *de precios*

**25.804**  
visitas total



**19.440**  
desde celular



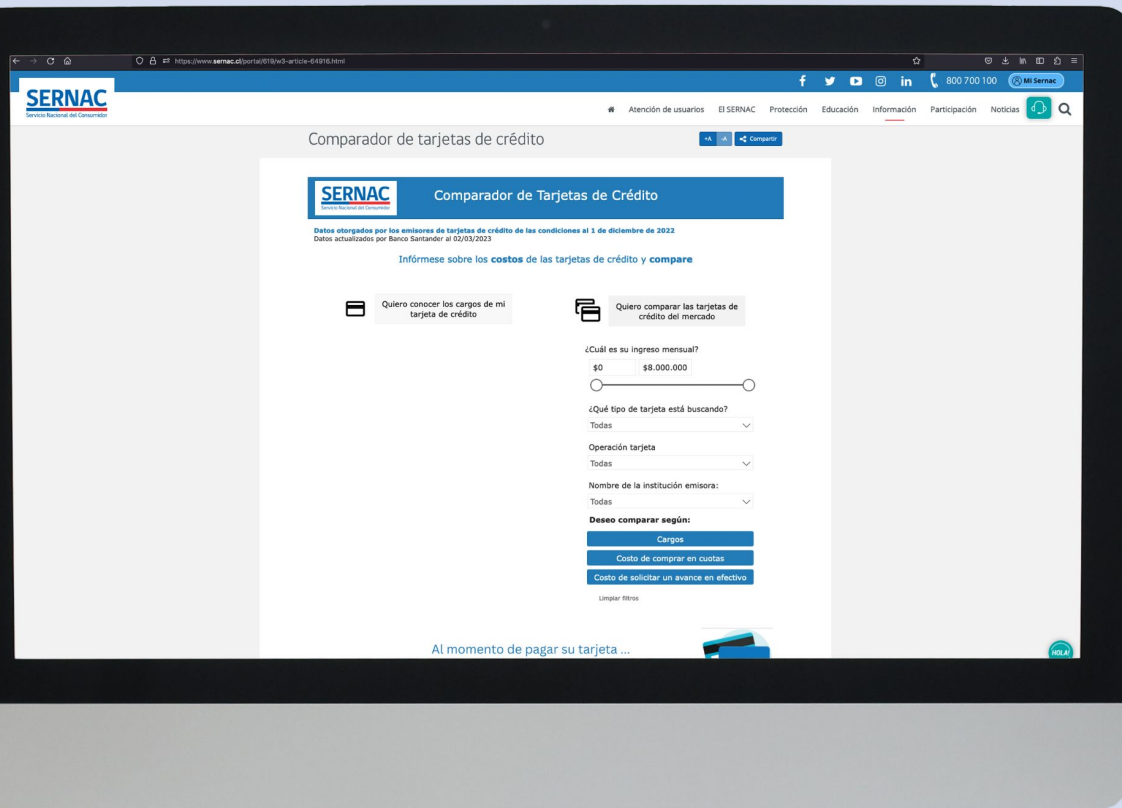
# Nuevas herramientas digitales creadas en 2022

## Comparador de tarjeta de crédito

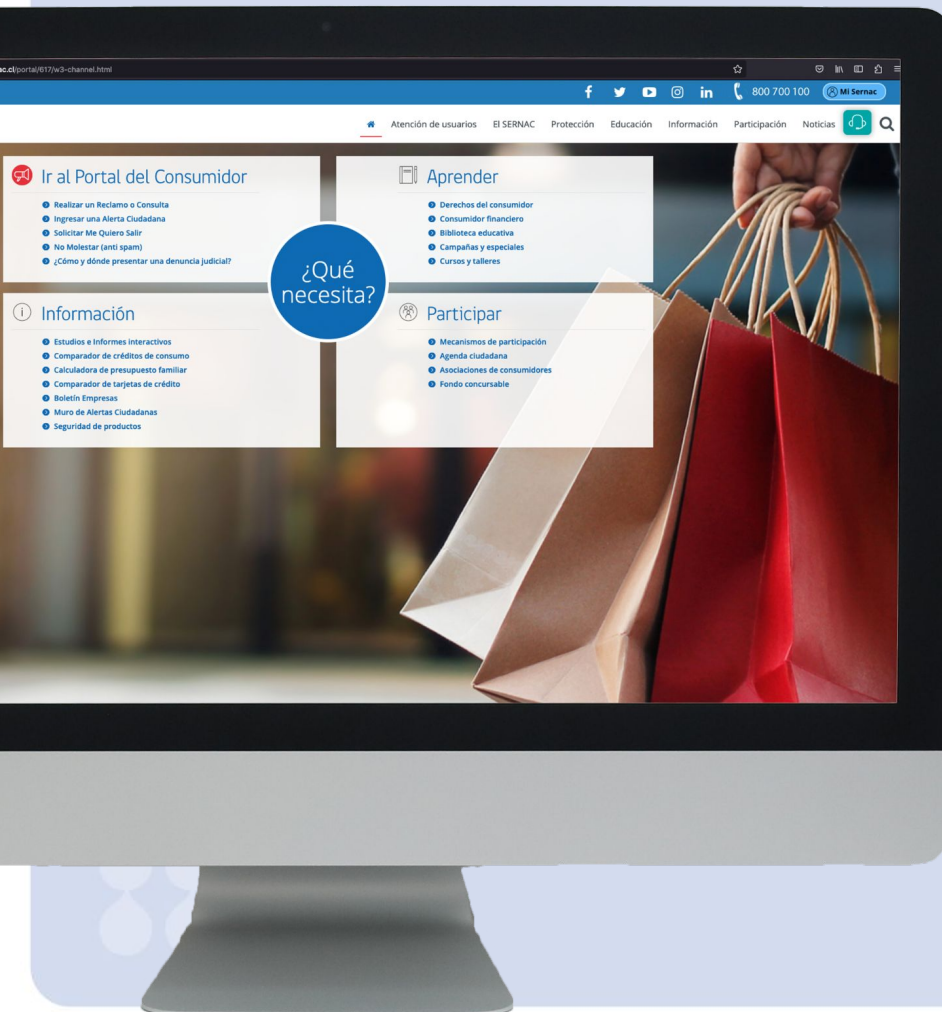
48.566  
visitas total



64,4  
desde celular



www.sernac.cl



14.228.620  
visitas total



65,7%  
desde celular

1.547

Contenidos y actualizaciones publicadas

55,5%

De las visitas son mujeres

22,48%

Son visitas de personas entre 25 y 44 años



## Redes Sociales del SERNAC

**12.898**  
Atenciones



**35**  
Alertas reportadas

 Facebook

102.151

 Instagram

80.327

 Twitter

733.741

 LinkedIn

16.067

 Youtube

9.798





## Acciones de Fiscalización

*786 operativos en 26 mercados*



**279** se efectuaron en el mercado del Retail | **35,5%** del total

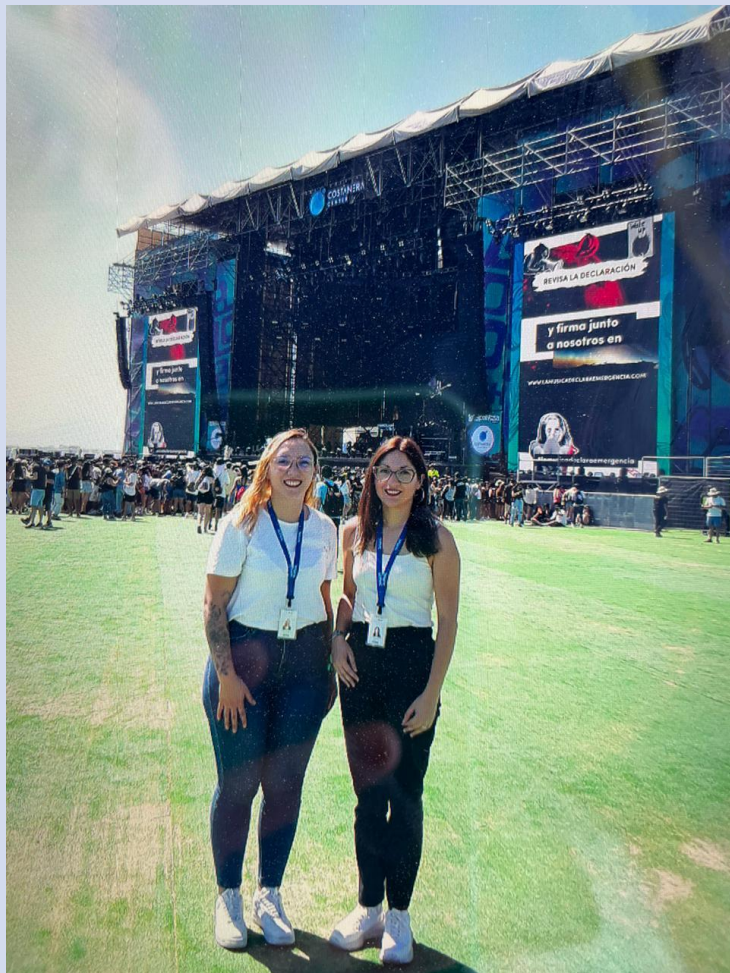


### Aspectos fiscalizados:

- Deber de información
- Respeto de la garantía legal
- Seguridad en el consumo



# Acciones de Fisco



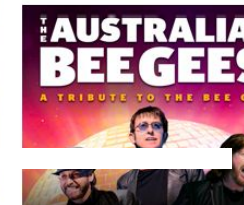
## Serñac indaga incumplimientos en concierto Knotfest. Hubo falta de agua y bandas sin presentarse

Por Verónica Reyes

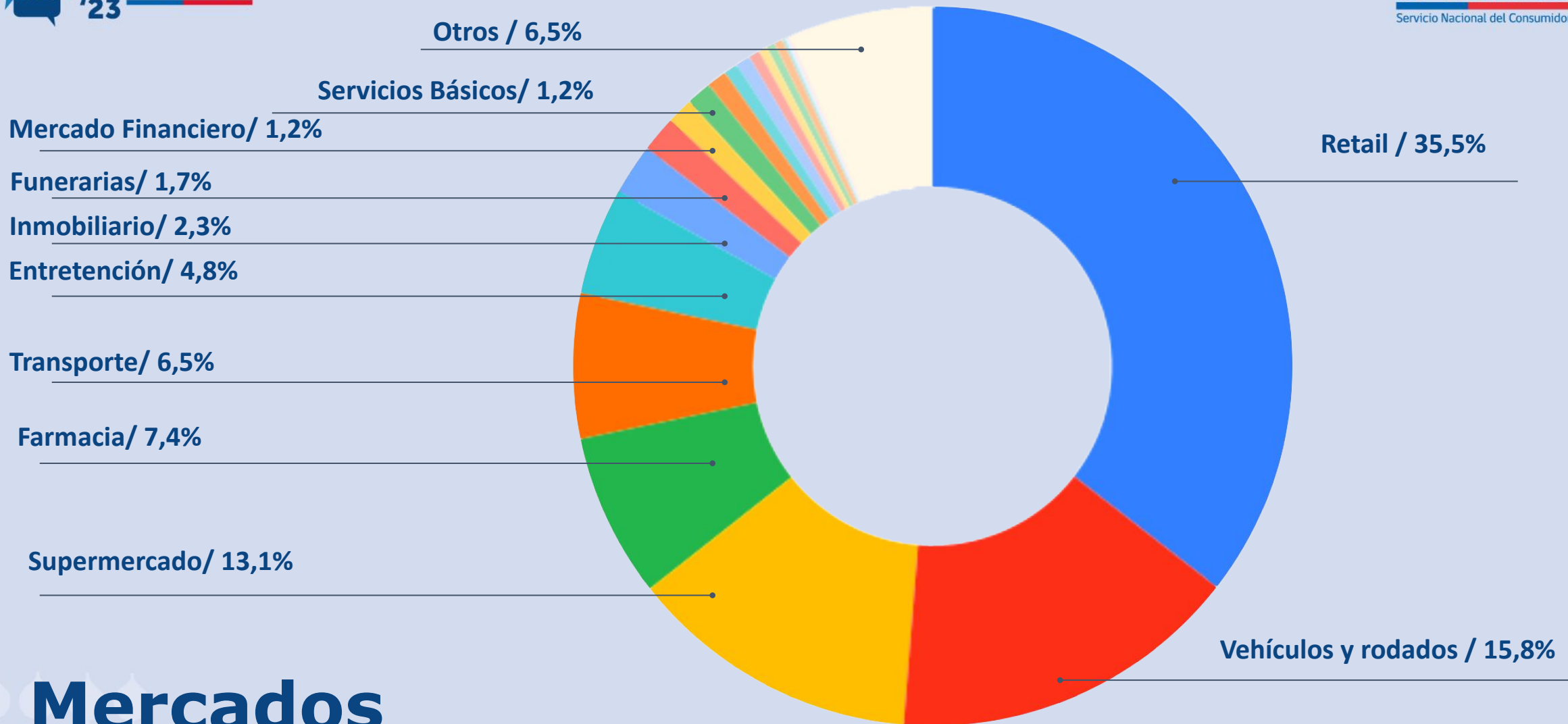


Relacionados

o "Cero respeto": Festival Knotfest canceló concierto de bandas chilenas con los grupos en el recinto







# Mercados fiscalizados



# Acciones de Protección Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)

Instancia extrajudicial que permite buscar soluciones rápidas para los consumidores.

## Iniciaron 9 nuevos PVC

Destacan el mercado de los seguros, retail, preuniversitarios, farmacias y espectáculos.



EMOLTV Streaming y entrevistas: La programación de este martes 16 de mayo

### Sernac exigirá compensaciones a compañías de seguro automotriz por no cumplir con entrega de GPS

La Ley antiportonazos vigente de 2019 ordena contar con este servicio de manera gratuita para quienes contraten un seguro, las autoridades señalaron que este es un derecho importante para los consumidores.

08 de Febrero de 2022 | 18:00 | Redactado por Sarita Saavedra, Emol.

EL COMENTARISTA OPINA  
El estratégico acercamiento entre Japón y Corea del Sur

Alberto Rojas

### Sernac exige a preuniversitarios Cpech y PreUCV compensaciones a usuarios por impedir terminar contrato ante cambio de modalidad de clases

A juicio del organismo, ambas entidades infringieron el derecho a la libre elección de los consumidores al no respetar el derecho de los estudiantes a expresar su consentimiento sobre el cambio en la modalidad de clases presencial a online, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero o realizar una rebaja proporcional del precio.



# Acciones de Protección Proceso Voluntario Colectivo (PVC)

## Se cerraron 10 PVC

Con resultados favorables para los consumidores, algunos iniciados en 2021 y otros en 2022

Se logró que

670.324



fueran compensados.



• Más de

10.000 millones de pesos

en compensaciones



# Acciones de Protección Juicios de Interés General (JIG)

Acción judicial que busca que las empresas infractoras sean sancionadas.

## Iniciaron 998 JIG a nivel nacional

*Principalmente por:*

Seguridad de consumo	20,6%
Derecho a la información veraz y oportuna	16,8%
Incumplimiento de contratos	15,5%

## Cierre de 225 procesos iniciados en años anteriores



Multas para las empresas

**2.739 UTM**

(equivalentes a \$172.759.686)



# Acciones de Protección Juicios de Interés General (JIG)

Destacan las altas multas logradas para las empresas

## Arica

Multa de 300 UTM a la empresa Entel por actuar de forma negligente en caso de suplantación de identidad

Condenan a Entel a indemnizar a consumidora de Arica víctima de suplantación de identidad



Me gusta Compartir Regístrate para ver qué les gusta a tus amigos

Fecha : 27/07/2022

• Corte de Apelaciones determinó que compañía debe pagar dos millones de pesos a la afectada y una multa de 300 UTM, es decir, más de 17 millones por actuar de forma de negligente.

## Aysén

Multa de 5 UTM a ABCDIN por no respetar derechos a la garantía legal.

Región de Aysén: JUSTICIA CONDENÓ A LA TIENDA ABCDIN POR NO RESPETAR EL DERECHO A LA GARANTÍA LEGAL

Por Canal Sur Patagonia - Jue 27 octubre 2022



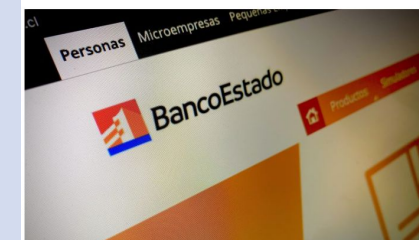
- La empresa fue sentenciada a pagar una indemnización de más \$500 mil a una consumidora.
- Este fallo, en el cual el SERNAC fue parte, confirma una vez más que los consumidores tienen derecho al cambio, la reparación o la devolución del dinero en caso que el producto salga defectuoso o falle por un uso normal.

## Los Ríos

Multa de 900 UTM a BancoEstado por no respetar la Ley de Fraude Bancario.

Los Ríos: Banco Estado deberá pagar millonaria multa e indemnizar a matrimonio por fraude

Publicado por: Nicolás Silva



La justicia ordenó que Banco Estado deberá pagar una millonaria multa y tendrá que indemnizar a un matrimonio víctima de un fraude, en la comuna de Panguipulli.

Según dio a conocer el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), todo se remonta al 11 de mayo del 2020 en Panguipulli, cuando un

También puedes leer Justicia con preventiva

# Acciones de Protección Juicios de Interés Colectivo o Difuso

Acción judicial que busca compensaciones para un grupo de consumidores afectados por un mismo problema.

## Iniciaron 12 demandas colectivas

### Entre ellos:

- Productora Bizarro y Punto Ticket por problemas en concierto de Daddy Yankee.
- La Polar por venta de ropa falsificada.

**NACIONAL**

### Sernac presenta demanda colectiva por incidentes en conciertos de Daddy Yankee

Sernac presenta demanda colectiva por incidentes en conciertos de Daddy Yankee

Por: T13 11 DE NOVIEMBRE DE 2022 - 12:13 HRS.

COMPARTIR

“Se produjeron gravísimos incidentes”, dijo el director nacional del Sernac, Andrés Herrera, quien cifró en más de 2 mil los reclamos que el organismo ha recibido a la fecha.

**DIARIO FINANCIERO**

Inicio Últimas noticias Empresas Mercados Economía Internacional DFLab Opinión Videos Podcast Avisos Legales

SOMOS EL LUGAR ESTRATÉGICO

Inicio > Empresas > Retail

### Sernac presenta demanda colectiva contra La Polar por ropa falsificada y falta de información a consumidores

El servicio afirma que la empresa ha estado vendiendo ropa falsificada al menos desde 2020 y que entre las marcas afectadas estarían Columbia, Under Armour, Adidas y Levi's.

Por: Martín Baeza | Publicado: Martes 13 de diciembre de 2022 a las 13:16 hrs.

“La tecnología financiera está permitiendo a las empresas tomar mejores decisiones”  
— Maximiliano — Ortiz

Actual Ahor más Polai  
Indust @lat falso  
Banca BICE ante por c trans

# Acciones de Protección Juicios de Interés Colectivo o Difuso

*Cierre favorable de 5 procesos iniciados en años anteriores*



Multas para las empresas

**205 UTM**

(equivalentes a \$12.930.170)

Compensaciones para más

**20.000**



*afectados.*

*por un más de \$ 397.095.972*



# Participación Ciudadana

## Fondo Concurable

En su versión 2022, se realizaron dos llamados para presentar iniciativas, resultando en el financiamiento de

**43**

Proyectos

**14**

Asociaciones

**9**

Regiones

por un monto total de **526 millones de pesos.**

Fondo  
Concurable  
*para Asociaciones de  
Consumidores*

20  
22





# Participación Ciudadana

En regiones destacan proyectos con enfoque en consumo sostenible

## PROYECTO ACCIÓN PODCAST

Aplicando el consumo responsable en el cambio de era.

A cargo de la Asociación Ciudadana de Consumidores Informados y Organizados – ACCION Consumidores.

**Financiamiento: \$15.373.600.**

## PROYECTO RECREANDO TEXTILES, CONSUMO RESPONSABLE EN ACCIÓN.

A cargo de la Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOÉ ACTIVO.

**Financiamiento: \$8.740.440.**



# Mecanismos participativos con enfoque de género

Se realizaron

**27** conversatorios con enfoque de género a nivel nacional.

A nivel central se realizó el **conversatorio “Moda y Consumo Sustentable”** con destacadas expositoras invitadas de ONG y AdC.

Participaron 76 personas de organizaciones de la sociedad civil enfocadas en mujeres.



**CONVERSATORIO  
MODA Y CONSUMO  
SUSTENTABLE**

El SERNAC les invita a un espacio de conversación con enfoque de género acerca del mercado de la moda y su impacto en el medio ambiente, así como en la calidad de vida de las mujeres que trabajan en este rubro.

Tendremos como invitadas a Pamela Poo y Beatriz O'Brien, quienes reflexionarán sobre el rol central de la mujer en este mercado más allá de los estereotipos, proponiendo estrategias para un consumo más sustentable y para ser agentes de cambio a través de nuestras decisiones como consumidoras.

 **Beatriz O'Brien**  
Socióloga,  
Coordinadora Nacional  
de Fashion Revolution.

 **Pamela Poo**  
Vicepresidenta de Acción  
Consumidores y Directora de  
Políticas Públicas e Incidencia  
en Fundación Ecostr.

• **Actividad online** •

**Martes 26 de Julio**  
**10:30 a 12:00 hrs**

 **A través de Meet**  
**Inscríbete en el formulario**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) | 800 700 100

# Mecanismos participativos con enfoque de género

El equipo del SERNAC en la región de O'Higgins realizó el conversatorio “Género y Consumo”, en colaboración con Sernameg y con exposición de una de las representantes de la AdC Circular, reconocida activista, especialista en temas de consumo y sostenibilidad con enfoque de género.

Participaron 120 personas pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil enfocadas en mujeres.

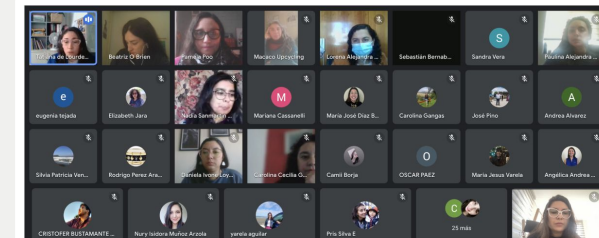
El SERNAC y el SERNAC te invitan al **CONVERSATORIO**  
**Género y Consumo**

Las Direcciones Regionales del SERNAMEG y el SERNAC de O'Higgins invitan a un conversatorio para reflexionar sobre diversas temáticas de consumo con enfoque de género. Comentaremos algunas acciones que el Sernac realiza anualmente y contaremos con una presentación de Carola Moya, activista y Directora de la AdC Circular, quien abordará cómo aplicar el enfoque de género en los actos de consumo cotidianos y cómo las consumidoras pueden ejercer sus derechos de forma empoderada.

**8 de junio 15:30 hrs.**  
**Vía Zoom**  
Inscríbete en el formulario  
**¡TE ESPERAMOS!**

Invitada: **Carola Moya**  
Activista, Directora y Co-Fundadora de la AdC Circular, Directora Ejecutiva de STGO SLOW y especialista en marketing, consumo sustentable y género. Perteneciente a la Red de Periodistas Feministas y a Mujeres en el Medio (medio digital).

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



**ACCION SERNAC CONSUMIDOR**

**Cambio Climático; Género e industria de la Moda**

Pamela Proa, Magister en Sociología, Políloga USIC, Vicepresidenta de ACCIÓN Consumidores, Coordinadora de Política e Incidencia Fundación Ecozar, integrante de la Red de Polílogas



# Educación para el consumo

## Talleres para la ciudadanía, a nivel nacional

**148**

Talleres de Educación  
en Derechos del  
Consumidor

Nº de personas  
participantes: 3.223

**172**

Talleres de Educación  
Financiera

Nº de personas  
participantes: 4.941

**78**

Talleres de Prácticas  
de Consumo y Medio  
Ambiente

Nº de personas  
participantes: 2.179



# Educación para el consumo

Durante el año 2022 se impartieron dos cursos de Aula Virtual:

## Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el marco de la Ley del Consumidor

- Dirigido a público general

**210** participantes aprobados y aprobadas.

## Educación para el Consumo en la Escuela

- Dirigido a docentes y profesionales de la comunidad educativa, con certificación del CPEIP

**51** participantes aprobados y aprobadas.



# Acciones de educación con enfoque de género

**22** Talleres educativos con enfoque de género

**534** Personas participantes, en su mayoría mujeres

**96%** De satisfacción entre las y los participantes de los talleres

En nivel central como en las Direcciones Regionales, la entrega de estos talleres permitió colaborar con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, el SenamEG y su programa “Mujeres Jefas de Hogar”, las Seremis de Economía y Prodemu.



EL SERNAC te invita a  
**TALLERES ONLINE**

<b>EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MUJERES MICROEMPRENDEDORAS</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO, EMPRENDIMIENTO Y DERECHOS DE LAS CONSUMIDORAS</b>
Martes 26 de octubre	Jueves 28 de octubre
17:00 a 18:30 hrs.	17:00 a 18:30 hrs.

- Información útil sobre créditos y endeudamiento para emprendedoras.
- Derechos de la consumidora cuando es PYME.

**¡TE ESPERAMOS!** **QUIERO INSCRIBIRME**

www.sernac.cl | 800 700 100

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



# Estudios

## 23 estudios sobre materias de mercado y consumo

### Estudios de mercados

- Términos y condiciones de plataformas de supermercados y delivery
- Precios de exámenes de laboratorios
- Precios de servicios veterinarios

### Radiografía

- Del mercado del turismo
- Del mercado de entretenimiento
- Del mercado de servicios técnicos
- De mercado vehículos y rodados
- Del mercado del transporte

### Rankings

- De reclamos en el mercado de educación superior
- De precios de uniformes y útiles escolares
- De reclamos en el mercado financiero



# Estudios

## Calidad y seguridad de productos

SE PUBLICARON 122

ALERTAS de calidad y seguridad de productos, en el sitio web y las redes sociales del Servicio.



**#AlertaSERNAC**

- Estudio vida útil y durabilidad de productos
- Falsificación de medicamentos, cosméticos y dispositivos médicos
- Brechas sanitarias en delivery
- Estudio comercio electrónico y seguridad de productos
- Estudio Rotulación Desinfectantes





# Estudios

## Economía del comportamiento

Se realizó un experimento relacionado con el **consentimiento en el uso de cookies al ingresar a sitios web.**

También se realizó un **estudio exploratorio sobre los riesgos de consumo en los dispositivos con Internet de las cosas en Chile.**



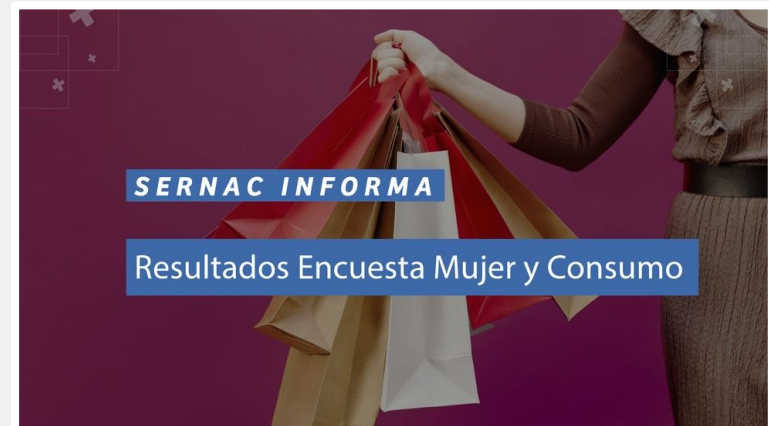
# Estudios con enfoque de género

## Gestión Menstrual

Con foco en personas menstruantes más vulnerables: personas privadas de libertad, en situación de calle y que habitan en campamentos.

## Encuesta mujer y consumo

El propósito fue conocer la experiencia de las consumidoras en los diversos mercados.



# Estudios con enfoque de género

## Impuesto Rosa infantil:

El propósito de comprobar la existencia del impuesto rosa, es eliminar la diferenciación de precios en base a género.

## Proyecto de ley

Recogiendo los estudios del SERNAC en 2021 y el 2022, un grupo de diputadas y diputados presentaron un proyecto que modifica la ley N°19.496, para prohibir la diferenciación de precios u otros aspectos relevantes de los bienes y servicios ofrecidos al público, por razones de género de las personas consumidoras o usuarias.



## Diario Constitucional.cl

Noticias Opiniones & Columnistas Agenda Constitucional Educación Cívica Debate Constitucional en los Medios

### Noticias



"Impuesto Rosa"

Proyecto de ley prohíbe la diferenciación de precios por razones de servicios ofrecidos al público.

"Impuesto rosa" o "pink tax" es el término utilizado para el costo extra que presentan los productos destinados funcionalmente son similares o iguales a los masculinos.

12 de octubre de 2022

La moción, patrocinada por los Diputadas Ana María Bravo, Nathalie Casti Helia Molina, Javiera Morales, Camila Musante, Alejandra Placencia, Caroli

Boris Barrera, modifica la ley N°19.496, para prohibir la diferenciación de precios u otros aspectos relevantes de los bienes público, por razones de género de las personas consumidoras o usuarias.

# Interpretación de la ley

**5** Circulares interpretativas

**11** Dictámenes administrativos

## Algunos ejemplos:

- **Publicidad nativa e influencers**
- Cláusulas abusivas en materia de tratamiento de datos personales.
- Duración de los bienes y plazos en que se dispondrán repuestos y servicio técnico.



# Campaña informativa Ley Pro Consumidor Más y mejores derechos

- El propósito fue informar a los consumidores sobre sus nuevos derechos.
- Este hito de lanzamiento fue replicado a lo largo de todo el país.



# Nuestros compromisos y hoja de ruta para el 2023

*Tres focos para nuestra gestión institucional 2023:*

1

Las consumidoras y consumidores estarán al centro de nuestra labor. Se traduce en el desarrollo de herramientas e indicadores que nos permitan entregar información útil para la toma de decisiones, transparentando las empresas que cumplen, las que no lo hacen y aquellas que prometen resolver los problemas y que finalmente no lo hacen.

2

Haremos visible la implementación de las facultades fiscalizadoras que nos otorga la ley con un fuerte enfoque preventivo. Los compromisos en materia de fiscalización están plasmados en el "Plan de Fiscalización Preventivo 2023".

3

Despliegue territorial para lo cual trabajaremos en la creación de espacios de escucha activa y de participación ciudadana, donde la inclusión y cercanía sean los ejes centrales para acrecentar la confianza de las y los consumidores.



# Nuestros 5 desafíos estratégicos



**Fiscalizar y proteger con impacto**



**Fortalecer nuestro  
posicionamiento y reputación**



**Prevenir y detectar abusos y  
malas prácticas**



**Valorar, incentivar y potenciar a  
los equipos y sus personas**



**Acompañar y conectar con las  
personas usuarias**



# Desafío N° 1



## FISCALIZAR Y PROTEGER CON IMPACTO

Agilizando oportuna y eficientemente la gestión de nuestras acciones y mecanismos de protección.

**Fiscalización Multitarea:** Trabajo con otras instituciones para el desarrollo de acciones coordinadas o complementarias, para aumentar el impacto, protección y visibilidad de lo que hacemos.





## Desafío N° 2



### PREVENIR Y DETECTAR ABUSOS Y MALAS PRÁCTICAS

Anticipándonos con herramientas útiles que habiliten y protejan a la ciudadanía.

Convenio de 5 años con la fundación público-privada **Data Observatory** que, entre otros, busca habilitarnos para una mejor explotación de datos que permita al SERNAC, **identificar y modelar conductas de las empresas y de las y los consumidores** con mayor precisión y oportunidad.



## Desafío N° 3



### ACOMPañAR Y CONECTAR CON LAS PERSONAS USUARIAS

Acercando el quehacer institucional a sus necesidades y mejorando su experiencia con nuestros productos y servicios.

Estamos desarrollando **protocolos de atención con enfoque de género e inclusión** lo que nos permitirá cumplir con los criterios adecuados frente a estas materias, especialmente respecto a **diversidades sexo-genéricas**.



## Desafío N° 4



### FORTALECER NUESTRO POSICIONAMIENTO Y REPUTACIÓN

Desplegándonos en el territorio nacional con un rol más activo, cercano y a tono con los desafíos emergentes.

Hemos buscado **mayor presencia en los medios** ocupando todos los espacios posibles para **visibilizar nuestra acción**, por ejemplo con el caso de mayor connotación como fue el **caso La Polar**. Implementamos una **agenda temática** para potenciar el impacto y visibilidad de la acción del SERNAC.



## Desafío N° 5



### VALORAR, INCENTIVAR Y POTENCIAR A LOS EQUIPOS Y SUS PERSONAS

Reconociendo su talento, compromiso, experiencia, desarrollo y función, a través de la gestión de un modelo de trabajo colaborativo, transparente, inspirador y que propicie el bienestar de las personas.



