

## **SERNAC REALIZÓ CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA DESTACANDO LOS EJES QUE GUIARÁN SU GESTIÓN 2023**

- **El Director Nacional indicó que el actuar del Servicio estará enfocado en cinco ejes estratégicos, recalcando la relevancia que tendrá la facultad fiscalizadora en la protección y prevención de prácticas abusivas.**
- **La autoridad recalcó además la necesidad de acompañar y conectar con los consumidores, para lo cual se fomentará el trabajo en terreno.**
- **Durante la gestión institucional de 2022, el SERNAC recibió cerca de 628 mil reclamos, de los cuales más de la mitad fueron resueltos en forma favorable.**
- **En 2022 la institución inició 12 juicios colectivos en contra de distintas empresas, destacando la demanda contra de La Polar por venta de ropa falsificada y contra la productora Bizarro, tras los graves incidentes ocurridos en el concierto de Daddy Yankee.**

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, realizó la Cuenta Pública Participativa del Servicio, instancia en la que junto con destacar los principales hitos de la gestión institucional 2022, resaltó los ejes que guiarán el actuar del organismo durante este año 2023.

“Dar cuenta de la gestión realizada por parte del SERNAC es muy relevante, pues no sólo nos permite reencontrarnos nuevamente con la ciudadanía y reflexionar juntos sobre el camino recorrido, sino también constituye una oportunidad para proyectar las nuevas directrices que nos guiarán a corto y mediano plazo”, destacó la autoridad.

En este contexto, el Director Nacional recalcó que, considerando las necesidades de mayor protección que tienen los consumidores, el Servicio debe disponer de una hoja de ruta clara que debe estar marcada por el empleo de todas sus facultades como también por la optimización de diversos aspectos de su gestión, estando siempre conectado con la ciudadanía y empatizando con sus problemas actuales, en especial con los que afectan a los consumidores más vulnerables.

En este contexto, Andrés Herrera adelantó que el actuar institucional se enmarcará en cinco ejes estratégicos. El primero de ellos corresponde a intensificar el empleo de sus facultades de fiscalización, tanto desde la perspectiva preventiva como correctiva, con el propósito de proteger con mayor impacto los derechos de los consumidores, tarea que realizará en coordinación con otras instituciones públicas.

Además, la autoridad indicó que el Servicio buscará, mediante herramientas útiles e innovadoras, mejorar su capacidad de detectar abusos y malas prácticas, privilegiando mecanismos preventivos, modelando conductas de las empresas y estableciendo indicadores eficaces de información para la ciudadanía mediante el uso de más tecnología.

Agregó también que el SERNAC, durante su gestión futura, fomentará el acompañamiento a los consumidores, potenciando la conexión con éstos y con sus principales problemáticas en materia de consumo, a través del potenciamiento del trabajo en terreno del Servicio en las distintas regiones del país.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A su vez, añadió que el Servicio fortalecerá el posicionamiento y la reputación del organismo mediante la elaboración de una agenda temática más conectada y visible para la ciudadanía, priorizando aquellos problemas de consumo más críticos y urgentes, en especial los que afectan a los consumidores más vulnerables.

Finalmente, la autoridad explicó que, para lograr estos objetivos, se necesita de un equipo de funcionarios del SERNAC comprometidos, por lo que fomentará prácticas de reconocimiento y de valoración internas, siendo muy relevantes la implementación de condiciones que permitan una mejor conciliación de la vida laboral con la familiar y personal.

### Principales hitos gestión 2022

Durante el año 2022, el SERNAC recibió 628.645 reclamos de parte de los consumidores. De este total, un 78% ingresaron a través del sitio web, mientras que un 14% ingresaron mediante el centro de atención telefónica. El resto de los casos se divide en atención presencial, oficinas de atención municipal y convenios con otros servicios públicos.

Del total de los reclamos, un 52,4% fueron resueltos favorablemente para los consumidores mediante la gestión del SERNAC. Un 33,5% no fueron acogidos y un 10,3% no fueron respondidos, en cuyos casos el Servicio realizó diversas acciones para ir en defensa de los derechos de los consumidores.

Por ejemplo, en este período presentó 12 demandas colectivas, destacando la presentada en contra de la multitienda La Polar por la eventual venta de ropa falsificada y otra en contra de la productora Bizarro y Punto Ticket, tras los serios incidentes que afectaron a los consumidores en el concierto de Daddy Yankee.

En este mismo período, el SERNAC cerró favorablemente 5 demandas colectivas presentadas en años anteriores, logrando compensaciones de cerca de 397 millones y que beneficiaron a más de 20 mil personas.

Por otro lado, el Servicio presentó 998 juicios de interés general ante los diversos juzgados de policía local del país por diversos incumplimientos detectados, principalmente por problemas de seguridad en el consumo, falta de información e incumplimientos contractuales. Además, logró el cierre de 225 causas, con multas de 2.739 UTM, esto es, más de \$172 millones.

Asimismo, el SERNAC inició 9 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), instancia extrajudicial que permite buscar soluciones rápidas para los consumidores. Por otro lado, cerró 10 procesos favorables, algunos de ellos iniciados en el año anterior, logrando que más de 670 mil personas fueran compensadas y más de 10 mil millones de pesos.

Por otro lado, dentro de la gestión del SERNAC destacaron los 786 operativos de fiscalización que abarcaron 26 mercados, concentrándose principalmente en el retail, debido a su masividad. También se abordaron el mercado de las automotoras, supermercados, farmacias, entre otras.

En cuanto al uso de herramientas digitales que el SERNAC dispone para la ciudadanía, destacaron las casi 335 mil solicitudes de "No Molestar"; las más de 66 mil solicitudes realizadas a través de "Me Quiero Salir" para terminar los contratos de





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

telecomunicaciones y de seguros generales; y las 48.566 visitas al Comparador de Tarjetas de Crédito, por nombrar algunas.

En el área de estudios, destaca la realización de diversas investigaciones, tales como, radiografías, rankings y estudios con enfoque de género, tales como, gestión menstrual o impuesto rosa. También se puede considerar la recepción de 122 alertas de seguridad.

En el caso de la participación ciudadana, durante el año 2022 destacaron los dos llamados del Fondo Concursable, financiando 43 proyectos de 14 asociaciones de consumidores en 9 regiones del país.

Para conocer más detalles de la gestión institucional del SERNAC, visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

