

 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024



Pre Informe
Cuenta Pública Participativa
Gestión 2023

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ÍNDICE

I. Misión Visión 2023-2026.....	4
II. Resumen Ejecutivo.....	4
III. Logros del año 2023.....	5
IV. Resultados de los Productos Estratégicos.....	8
1. Información de Mercado y Consumo.....	8
1.1 Estudios y ranking de caracterización y comportamiento de mercados elaborados y/o publicados.....	8
1.2 Información y difusión.....	9
2. Orientación y Atención al Consumidor.....	9
2.1 Reclamos Tramitados.....	9
2.2 “No Molestar” y aviso de incumplimiento tramitados.....	12
2.3 “Me Quiero Salir” tramitados.....	12
2.4 “No me hostiguen” cobranzas.....	12
3. Protección y asesoría jurídica.....	12
3.1 Alertas sobre conductas de mercado gestionadas.....	13
3.2 Consultas atendidas.....	13
3.3 Alertas ciudadanas recepcionadas.....	14
4. Educación para el consumo sostenible.....	14
4.1 Cursos y actividades educativas en temáticas de educación para el consumo, entregados mediante aula virtual.....	14
4.2 Cursos o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible, entregados a través de modalidad presencial o digital.....	15
5. Participación Ciudadana.....	16
5.1 Fortalecimiento y promoción de materias de consumo en la sociedad civil.....	16
5.2 Fondos concursables para Asociaciones de Consumidores.....	16

5.3 Acciones para el fortalecimiento de competencias de la sociedad civil en materias de consumo realizadas.....	17
5.4 Mecanismos de participación ciudadana modalidad formal y específica.....	17
5.4.1 Mecanismos de participación ciudadana ejecutados.....	17
6. Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor.....	20
6.1 Fiscalización presenciales realizadas.....	22
6.2 Fiscalización digitales realizadas.....	23
6.3 Fiscalización documentales realizadas.....	23
7. Protección y compensaciones.....	23
7.1 Procedimientos Voluntarios Colectivos gestionados.....	23
7.2 Mesas de Trabajo.....	23
8. Negociaciones desformalizadas.....	24
9. Protección y compensaciones – Juicios.....	24
9.1 Juicios de Interés General tramitados.....	24
9.2 Juicios de Interés Colectivo tramitados.....	24
10. Consumo Financiero.....	25
10.1 Supervigilancia y seguimiento de normativa del mercado financiero realizadas.....	25
11. Investigaciones de casos colectivos realizadas.....	26
12. Planes de cumplimiento.....	26
13. Interpretación administrativa en materias de protección de los derechos del consumidor.....	27
13.1 Circulares interpretativas elaboradas.....	27
13.2 Dictámenes administrativos elaborados.....	27
14. Otras iniciativas.....	28
14.1 Género.....	28
14.2 Respecto al trabajo hacia la ciudadanía:.....	29
15. Acciones Comunicacionales y Prensa.....	30
16. Ejecución presupuestaria.....	30
VI. Desafíos y compromisos 2024.....	32

I. Misión Visión 2023-2026

Visión del Servicio Nacional del Consumidor:

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; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la equidad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

Misión del Servicio Nacional del Consumidor:

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; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la equidad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

II. Resumen Ejecutivo

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) 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, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

Durante el año 2023, el Servicio contó con un presupuesto de **M\$18.431.975** una dotación de **388 funcionarios, 224 mujeres (57,7%) y 164 hombres (42,3%)**. En términos de su estructura contó con **5 Subdirecciones**, entre las cuales se encuentra; Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica, Subdirección Procedimientos

Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero y la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. **Una División** de Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, Auditoría Interna, Fiscalía Administrativa, junto con la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión y la Coordinación Regional. A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

III. Logros del año 2023

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **314.637 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (80,4%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **5.218 Alertas Ciudadanas; 1.255.878 solicitudes de "No Molestar"; 72.564 solicitudes de "Me Quiero Salir" y 25.380 "No me hostiguen"**.

En lo tocante al ejercicio de acciones judiciales para la protección de las personas consumidoras, se dio inicio a **9 Juicios Colectivos y 560 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicios colectivos; y sentencia favorable en 261 juicios de interés general, lo que se tradujo en un total de \$462.716.830 en indemnizaciones, beneficiando a un universo de 310 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 7.463 UTM.

En relación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos colectivos, se iniciaron 10 procedimientos voluntarios colectivos (PVC). En aquellos PVC que comenzaron durante el año 2022, 3 de ellos fueron cerrados favorablemente, alcanzando un monto en compensaciones por más de 1.367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. Adicionalmente, y con el fin de promover el cumplimiento de la normativa

de protección se iniciaron dos mesas de trabajo y se participó en 7 negociaciones desformalizadas.

Se realizaron **976 fiscalizaciones a lo largo del país**, donde **551 fueron ejecutadas de manera presencial, 354 digitales y 71 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas). En base a los hallazgos infraccionales desprendidos de estas actividades, se generaron 198 propuestas de denuncia, de las cuales 194 dieron inicio a juicios de interés general.

Se incorporó la modalidad de **fiscalización multitarea** con otras instituciones, como el Servicio Nacional de Turismo, el Ministerio del Transporte, la Subdirección de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras. Los principales mercados fiscalizados fueron el **comercio minorista general, turismo, comercios minoristas de alimentos y bebidas, transporte, inmobiliarias, y vehículos y rodados**.

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2023, se identificaron un **total de 276 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 65,2% (180) corresponden a alertas regionales y el 34,8% (96) a otro tipo de alertas.

En relación a la información en temas de consumo, el año 2023 SERNAC elaboró **20 estudios**, destacando los siguientes: viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte del mercado automotriz; ranking de reclamos de seguro automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares: presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias

Fueron emitidas **4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos

permitieron establecer criterios que orientan el actuar institucional y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.

En materias de educación y cursos on line, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de las proveedoras; curso de educación financiera para jóvenes y curso de perfeccionamiento docente, actividades que contaron con **1.992 personas matriculadas.**

A través de las iniciativas de apoyo para la participación ciudadana, se financiaron **41 proyectos** para el desarrollo de estudios, difusión, talleres y cursos de educación en materias de protección al consumidor, beneficiando a 22 asociaciones de consumidores y consumidoras, por más de **476 millones de pesos.** Además, se realizaron 29 conversatorios en regiones y 2 en el nivel central en temas de género y consumo, con asociaciones de consumidores y en temáticas de movilidad interna. Por su parte, se realizaron 14 consejos consultivos a nivel nacional. Asimismo, destacamos la **consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023,** con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidoras sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas, alcanzando una participación del 50,4% del género femenino y un 49,6% del género masculino. Como resultado, **el 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades** y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

Con respecto a la investigación de casos colectivos, que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, durante el año 2023, **se cerraron 15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

En materias de equidad de género, hemos iniciado la marcha blanca del proyecto de género y diversidades en la atención de público cuyo objetivo fue actualizar el protocolo de atención y el formulario único de atención; se elaboró la calculadora de gestión que corresponde a una aplicación web que permite a las personas menstruantes, poder cotizar

e informarse sobre los costos personales de gestión menstrual; publicamos el estudio anual de publicidad sexista; actualizamos el estudio de costo menstrual y aplicamos la encuesta de percepción mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

IV. Resultados de los Productos Estratégicos

1. Información de Mercado y Consumo

Para SERNAC es relevante levantar y analizar información calificada para la generación de productos de información, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de las personas consumidoras para fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables, así como contribuir en el desarrollo institucional de iniciativas que mejoren la normativa correspondiente y responder a necesidades específicas del quehacer del Servicio.

1.1 Estudios y ranking de caracterización y comportamiento de mercados elaborados y/o publicados

En relación a la información de mercado y consumo, el año 2023 el Sernac elaboró 20 estudios, entre los que se pueden nombrar el viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte del mercado automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares: presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias. En materia financiera, se elaboró el ranking de reclamos de seguro automotriz y un estudio sobre conducta de mercado y comportamiento de deudores según género.

1.2 Información y difusión

Con el fin de informar a las personas consumidoras respecto de precauciones dados los riesgos evaluados para determinados bienes que afectan potencialmente la salud y seguridad de las personas, se publicaron **102 alertas de calidad y seguridad de productos**. En cuanto a recomendaciones relacionadas a la compra, uso, cuidado, almacenamiento y otros antecedentes explorados por las personas consumidoras al momento de adquirir o indagar con un producto, se emitieron 2 recomendaciones de seguridad.

2. Orientación y Atención al Consumidor

Respecto a los productos tendientes a orientar, asesorar y/o atender a las personas consumidoras frente a una inquietud o problemática en materia de consumo, encontramos la orientación y atención por parte de SERNAC, mediante la respuesta a consultas de la ciudadanía e ingreso de alertas ciudadanas y la orientación y atención al consumidor con participación del proveedor, a través de reclamos, no molestar y aviso de incumplimientos y la tramitación de me quiero salir, cuya utilidad es facilitar el término rápido y expedito de los contratos que las personas mantienen con las empresas en materia de Telecomunicaciones y Seguros Generales.

2.1 Reclamos Tramitados

Corresponde a un producto que permite a la ciudadanía solicitar a una empresa una solución cuando se pudieran haber vulnerado sus derechos como consumidores, mediante la acción de SERNAC. Durante el año 2023, ingresaron **593.744 reclamos**, de acuerdo al siguiente detalle por canal de atención:

Canales de atención	Nº de reclamos ingresados
Internet	442.285
Call Center	98.930
Direcciones Regionales	39.484
Plataformas Municipales	12.784
Servicios Públicos en convenio	261
Total	593.744

Del total de reclamos, un 51% (302.956) fueron acogidos por las empresas; un 34,5% (204.861) no fueron acogidos; y un 10,9% (64.682) no fueron respondidos por las empresas.

Cierre corto	Nº de reclamos
Proveedor acoge	302.956
Proveedor no acoge	204.861
Proveedor no responde	64.682
Proveedor informa no procede	19.000
Antecedentes insuficientes para tramitar	2.033
Derivados a organismos sectoriales	212
Total	593.744

Por otra parte, entre los mercados más reclamados durante el 2023 en primer lugar se encuentra el comercio minorista general con un 25,8%, seguido por el mercado financiero con un 21,29% y telecomunicaciones con un 16,34% del total de los reclamos recibidos por SERNAC, entre otros.

A continuación se presenta el detalle:

Tabla 1

Mercados	Porcentajes
Comercio minorista general	25,8%
Financieros	21,2%
Telecomunicaciones	16,3%
Transporte	9,5%
Suministro de electricidad, gas y agua	5,1%
Comercio Minorista de Alimentos y Bebidas	3,4%
Vehículos y rodados	2,5%
Comercio minorista orientado al hogar	2,3%
Entretención	1,7%
Inmobiliario	1,6%
Salud	1,5%
Turismo	1,5%
Otros	7,6%
Total	100%

2.2 “No Molestar” y aviso de incumplimiento tramitados

Es una herramienta dispuesta por el Servicio para que las y los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa de ser eliminados de los listados de las empresas, con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. Durante el 2023, ingresaron **1.261.897 solicitudes de “No Molestar”**

Por concepto de aviso de incumplimiento, gestión que permite a las personas consumidoras informar al SERNAC que la empresa no cumplió su solicitud de “No Molestar”, **ingresaron 10.092 solicitudes.**

2.3 “Me Quiero Salir” tramitados

Es una herramienta que el SERNAC pone a disposición de las personas consumidoras, con el objetivo que puedan manifestar a las empresas, de forma expresa y clara, la voluntad de poner término a los contratos de prestación de servicios que hayan celebrado. Durante el 2023, obtuvo un total de **72.564 solicitudes ingresadas, tramitándose un 99% de ellas.**

2.4 “No me hostiguen” cobranzas

Es un Reclamo especializado dispuesto para que las personas soliciten a las empresas que les contactan por cobranza, ya sea vía telefónica, por mensaje o presencialmente, que se ajusten a la Ley del Consumidor, evitando así, ser hostigadas por estas gestiones. Durante el 2023, **ingresaron 25.380 solicitudes de No me hostiguen cobranzas.**

3. Protección y asesoría jurídica

Con la intención de proteger los intereses generales, colectivos, difusos e individuales de las personas consumidoras, entregando soluciones masivas, prejudiciales o judiciales, frente a transgresiones de los derechos de las personas en sus relaciones de consumo, SERNAC gestiona alertas sobre conductas de mercado, procedimientos voluntarios colectivos, juicios de interés general y colectivos y derivaciones de representación

individual de consumidores. Aprueba planes de cumplimiento preventivos que constituyen una atenuante para las posibles infracciones de las empresas, realiza supervigilancia y seguimiento de la normativa del mercado financiero e investigaciones de casos colectivos

3.1 Alertas sobre conductas de mercado gestionadas

Las alertas sobre conductas de mercado, nos permiten advertir, orientar y coordinar la acción institucional con foco en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras. Estas consisten en la detección de acciones que puedan afectar negativamente a los consumidores y representan conductas riesgosas para el cumplimiento de sus derechos. Una alerta gestionada es aquella que ha sido revisada, derivada, atendida, y para la cual se están implementando medidas para resolver la situación identificada. En el año 2023, se gestionaron **276 alertas**, de carácter regional, ciudadanas, ampliadas, de fiscalización, funcionarias, comunicacionales, entre otras.

3.2 Consultas atendidas

Es un servicio dirigido a toda la ciudadanía, a través del cual se informa y orienta respecto a sus derechos y cómo ejercerlos. De esta manera, las personas consumidoras pueden tener información fundada para enfrentar las complejidades del mercado. Durante el año 2023, ingresaron al SERNAC **314.637 consultas**, de acuerdo al siguiente detalle por canal de atención:

Tabla 2

Canales de atención	Nº de consultas ingresadas
Internet	34.212
Call Center	252.951
Direcciones Regionales	23.931
Plataformas Municipales	3.536

Servicios Públicos en convenio	5
Total	314.637

3.3 Alertas ciudadanas recepcionadas

Es un producto que advierte, orienta y coordina la acción institucional con foco en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras, por medio de la detección por parte de la ciudadanía de conductas de empresas o mercados que posiblemente afecten los derechos de todos las y los consumidores. Durante el período 2023, se recepcionaron **5.218 alertas ciudadanas** por parte de las personas consumidoras, posterior a la clasificación asignada por el área experta, se cerraron como tal 3.931.

4. Educación para el consumo sostenible

Desarrollo de hábitos de consumo sostenible, basados en la toma de decisiones informadas al utilizar productos financieros en el ejercicio de sus derechos, y en la sostenibilidad asociada a las prácticas de consumo. Para ello se llevan a cabo cursos y actividades mediante el aula virtual institucional y desarrollan talleres presenciales y digitales.

4.1 Cursos y actividades educativas en temáticas de educación para el consumo, entregados mediante aula virtual.

Durante el año 2023, se impartieron 3 cursos en temáticas de educación para el consumo, los cuales estuvieron disponibles en el aula virtual institucional, y se detallan a continuación: "Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas"; "Educación Financiera para Jóvenes" y "Curso de desarrollo profesional docente".

El total de beneficiarios/as de los Cursos del Aula Virtual fue de: 1.992 matriculados/as, 981 finalistas y 792 aprobados/as, conforme al siguiente detalle:

Tabla 3

Cursos	N° matriculados	N° finalistas	N° aprobados
Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor	1.336	627	586
Educación Financiera para Jóvenes	476	188	164
Curso de desarrollo profesional docente	180	166	42
Totales	1.992	981	792

4.2 Cursos o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible, entregados a través de modalidad presencial o digital

En cuanto a los talleres realizados a nivel nacional, se encuentran los de "Educación Financiera", de "Educación en Derechos del Consumidor" y de "Prácticas de Consumo y Medio Ambiente", los que obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4

Nombre del Taller	N° de talleres ejecutados	Cantidad de participantes
Educación Financiera	380	11.192

Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible	128	3.059
Taller de educación en derechos del consumidor	248	6.164
Total	756	20.415

5. Participación Ciudadana

5.1 Fortalecimiento y promoción de materias de consumo en la sociedad civil

El Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores (AdC), contempla dentro de sus líneas de acción o financiamiento: iniciativas de difusión de las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores; iniciativas para informar, orientar y educar a los/as consumidores; iniciativas de estudio y propuesta de medidas encaminadas a la protección de los consumidores; iniciativas de participación en el proceso de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios; iniciativas para ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos; iniciativas para realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales; iniciativas destinadas a proteger, informar y educar a los consumidores; iniciativas para representar a sus miembros y ejercer acciones en defensa de consumidores; iniciativas para representar tanto al interés individual, como el interés colectivo y difuso de las/los consumidores. Además, el fortalecimiento de competencias de la sociedad civil organizada en materias de consumo, mediante acciones como charlas, talleres, entre otros.

5.2 Fondos concursables para Asociaciones de Consumidores

En el período 2023, se financiaron 41 proyectos **de 22 Asociaciones de Consumidores**, por un monto de **M\$476.722** ejecutados.

5.3 Acciones para el fortalecimiento de competencias de la sociedad civil en materias de consumo realizadas.

Con la finalidad de dotar a las asociaciones de consumidores de conocimiento, herramienta y habilidades para el eficiente y efectivo ejercicio de sus facultades, y cumplimiento de las obligaciones que la Ley les impone, SERNAC durante el año 2023, ejecutó las siguientes actividades: **31 conversatorios** a lo largo del país en temas de género y consumo, con asociaciones de consumidores, **13 sesiones de consejos consultivos** regionales y **1** Consejo Consultivo Nacional (COSOC).

Se destaca la **consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023**, cuyo propósito fue conocer la percepción de las personas consumidoras sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "Sernac Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas. El 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

5.4 Mecanismos de participación ciudadana modalidad formal y específica

Los mecanismos de participación formales son los que establece la ley de mecanismos de participación ciudadana estos son: Acceso a la información relevante, Cuentas Públicas Participativas, Consultas Ciudadanas, Consejos de la Sociedad Civil. Son mecanismos de participación ciudadana específicos las integradas en nuestra Norma de Participación Res. Ex. n°432 del Servicio, que integra Consejos Consultivos Regionales, Encuentros de Diálogos Participativos y Conversatorios de consumo.

5.4.1 Mecanismos de participación ciudadana ejecutados

Al término del periodo 2023 el total nacional de los mecanismos realizados desde el Servicio fue de un total de 119, de ellos 111 instancias a Nivel Regional y 08 a Nivel

Central de participación y diálogo social en materias de consumo, las cuales se detallan a continuación.

De las 16 Direcciones Regionales se ejecutaron 13 Consejos Consultivos Regional (CCR) y 01 Consejo Consultivo Nacional (COSOC). Se realizaron 56 sesiones en las distintas Direcciones Regionales; de las 13 regiones sesionaron desde 2 hasta 7 sesiones de CCR en el año y a Nivel Central se realizaron 5 sesiones del COSOC.

Tabla 5

Mecanismo Nivel Nacional	Nº de Mecanismos
Consejos Consultivos Regionales (nºsesiones)	56
Consulta Ciudadana	9
Conversatorios de Consumo	31
COSOC Nacional (nº sesiones)	5
Cuenta Pública Participativa	17
Diálogo participativo	1
Total	119

La participación en términos de asistencia de público por mecanismo a nivel nacional, fue mayoritaria en la ejecución de las consultas ciudadanas; se realizaron en 9 de 16 direcciones regionales: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, O'Higgins, Ñuble, Biobío, Los Ríos y Magallanes; obteniendo una participación total del mecanismo de 5.096 personas que responden la Consulta Ciudadana.

Tabla 6

Mecanismo	Nº de Asistentes
Consulta Ciudadana	5096
Conversatorios de Consumo	747
Cuenta Pública Participativa	1019
Diálogo participativo	34
Total	6896

La segunda mayoría en participación fue la Cuenta Pública Participativa, que se realizó en las 16 Regiones y 01 a Nivel Central, con 1.019 personas participantes en total. La modalidad que predominó en la ejecución de los mecanismos fue la presencial, con un 64,7% del total de participación en los distintos mecanismos.

El público objetivo mayoritario en los mecanismos corresponde a Consejeros de los CCR y COSOC que lo integran Asociaciones Gremiales, Asociaciones de Consumidores y Organizaciones de la Sociedad Civil; en los Conversatorios de Consumo se obtuvo público objetivo mayoritario en Ciudadanía General, seguido de las Personas Mayores y Mujeres.

En la ejecución de Encuentros de Diálogo Participativos, la Región de Ñuble realizó uno de manera presencial, enfocado en derechos en materia financiera para las personas consumidoras de la región.

De los temas abordados en los mecanismos de participación las temáticas mayoritarias son Consumo y Personas Mayores, Género y Consumo y Gestión del SERNAC. Se logra una participación importante de las mujeres y personas mayores; integrando también personas migrantes, jóvenes y personas con discapacidad que son un foco más vulnerable.

Dentro de los objetivos establecidos para ejecutar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión 2023; fue fortalecer los mecanismos e incorporar perspectiva de género en los procesos participativos, involucrar a personas organizadas y no organizadas y fomentar el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil.

Durante el periodo se logró fortalecer y potenciar los mecanismos, ampliando las instancias de ejecución, logrando un número mayor a los reportados en años anteriores; permitiendo obtener información que son fundamentales para la gestión, en especial para cada Dirección Regional. Se logró desarrollar trabajos colaborativos con distintas organizaciones de la sociedad civil a nivel nacional, lo que logró contar con información para el desarrollo de propuestas con especial foco en públicos vulnerables. Es importante destacar que la mayoría de los mecanismos ejecutados fueron realizados desde las distintas Direcciones Regionales en sus diferentes contextos territoriales y públicos.

6. Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor

Se refiere a la acción de verificar las posibles infracciones a las disposiciones de la Ley 19.496 y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores y recabar los antecedentes para robustecer otros procesos de protección, tales como juicios.

La fiscalización del SERNAC, tiene un carácter preventivo y disuasivo. Sus focos son: los lineamientos de gobierno y de la institución, el enfoque territorial, la calidad y excelencia, entre otros. El impacto esperado es la corrección de conductas de carácter infraccional.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Durante el 2023, se realizaron **976 fiscalizaciones**, las que se concentraron principalmente en el **comercio minorista general¹ (29,7%)**, y fue fiscalizado para constatar los deberes de información, precios, cumplimiento de la garantía legal, seguridad en el consumo, entre otras materias; seguido del mercado de turismo (13,83%) y el comercio minorista de alimentos y bebidas (9,32%).

Se adjunta a continuación el detalle del total de fiscalizaciones realizadas en el 2023:

Tabla 7

Mercado	Nº Fiscalizaciones	Porcentaje
Comercio minorista general	290	29,71%
Turismo	135	13,83%
Comercio minorista de alimentos y bebidas	91	9,32%
Transporte	86	8,81%
Inmobiliario	68	6,97%
Vehículo y rodados	59	6,05%
Telecomunicaciones	42	4,30%
Comercio minorista orientado al hogar	34	3,48%
Suministro de electricidad, gas y agua	33	3,38%
Comercio minorista orientado a la salud humana	33	3,38%
Funerarias y cementerios-parques	29	2,97%
Servicio de comida y bebida	22	2,25%

¹ Corresponde al retail, tiendas medianas, importadoras, tiendas de calzado, vestuario, electrónica, entre otras

Mercado	Nº Fiscalizaciones	Porcentaje
Entretención	22	2,25%
Financieros	15	1,54%
Salud	7	0,72%
Prensa información	3	0,31%
Otros tipos de educación	2	0,20%
Cuidado de mascotas	2	0,20%
Servicios de mantención del hogar	1	0,10%
Servicios técnico de mantención y reparación	1	0,10%
Cuidado personal	1	0,10%
Total	976	100%

Adicional a lo mencionado anteriormente, considerando que las fiscalizaciones tienen por objetivo supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en materias de consumo y se pueden realizar en 3 modalidades, a continuación se presenta el detalle de la distribución para el año 2023:

6.1 Fiscalización presenciales realizadas

Se ejecuta mediante la inspección de las oficinas comerciales o tiendas físicas de los proveedores, durante el año 2023, se llevaron a cabo **551 fiscalizaciones** de esta categoría, correspondientes al **57% del total de fiscalizaciones**.

6.2 Fiscalización digitales realizadas

Se ejecuta mediante la inspección de los sitios web, redes sociales o prensa de proveedores. Durante el 2023 se realizaron **354 fiscalizaciones de esta categoría, correspondientes al 36% del total de fiscalizaciones.**

6.3 Fiscalización documentales realizadas

Se realiza a través de un requerimiento de información formal a la empresa. En el 2023, se realizaron **71 fiscalizaciones de este tipo**, correspondientes al 7% del total.

7. Protección y compensaciones

7.1 Procedimientos Voluntarios Colectivos gestionados

Tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de existir conductas de proveedores que puedan afectar el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. En el período **2023 se iniciaron 10 nuevos Procedimientos Voluntarios Colectivos**. De los iniciados en 2022, **3 fueron cerrados con resultados favorables, alcanzando un monto en compensaciones por más de 1.367 millones beneficiando a 552.685 personas.**

7.2 Mesas de Trabajo

Instancia de negociación con uno o más proveedores, para abordar problemas de consumo en que se estimare improcedente la apertura de un PVC y que poseen impacto ciudadano, debiendo SERNAC ejercer su rol de protector.

En esta instancia, se busca obtener una corrección de conducta (y eventualmente compensaciones). Durante el 2023, el Sernac participó en **2 mesas de trabajo con proveedores.**

8. Negociaciones desformalizadas

El Servicio **participó en 7 negociaciones desformalizadas**, las que corresponden a una gestión preliminar y proactiva de relacionamiento de las Direcciones Regionales con uno o más proveedores, mediante la cual se busca obtener una solución expedita y oportuna a problemáticas de consumo detectadas en su territorio, en las que se evidencie una responsabilidad eminentemente infraccional. Se espera obtener una modificación de conducta y asegurar la contención del caso.

9. Protección y compensaciones – Juicios

9.1 Juicios de Interés General tramitados

Se entenderá por juicio de interés general (JIG) aquella acción judicial que se inicia por la afectación del interés general de las personas consumidoras. En materia de JIGs, durante el 2023, **se iniciaron 560 juicios** a nivel nacional, se obtuvo una sentencia favorable en 261 **Juicios de Interés General**, lo que se tradujo en un total de \$371.280.729 en compensaciones totales que beneficiaron a un universo de 256 personas consumidoras y generaron un total de 6.563 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) en multas.

9.2 Juicios de Interés Colectivo tramitados

Respecto a la defensa del interés colectivo o difuso de las personas consumidoras, en el año 2023 iniciamos **9 juicios de interés colectivo y cerramos 3 juicios con sentencia condenatoria en defensa de los consumidores**, obteniendo multas que alcanzaban las **900 UTM** hacia los proveedores por vulneración a los derechos de los consumidores, más de **\$91.436.101 en indemnizaciones, beneficiando a 54 personas consumidoras.**

10. Consumo Financiero

10.1 Supervigilancia y seguimiento de normativa del mercado financiero realizadas

La Supervigilancia del cumplimiento de la normativa monitorea la conducta de los proveedores del mercado financiero, relacionada a diversas normas sobre protección de los derechos de las personas consumidoras de productos y servicios financieros, ya sea contempladas en la Ley N° 19.496 y sus reglamentos; la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera y sus reglamentos; la Ley N° 20.855, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos; y la Ley 20.009 que regula la responsabilidad en materia de fraudes.

- **Supervigilancia del cumplimiento de la normativa de portabilidad Financiera**, Ley 21.236, en este sentido se efectúan reportes trimestrales durante el año calendario, conforme a la Res. Ex. 189/2021 que aprueba la Circular de SERNAC, sobre esta materia. En total durante el año 2023 se efectuaron **4 reportes**, en virtud del análisis de datos de monitoreo que se reportan.
- **Supervigilancia del cumplimiento de la normativa de alzamiento de prendas e hipotecas**, Ley 20.855, se realiza un informe anual del cumplimiento de los plazos establecidos en la norma por parte de los proveedores para alzar las prendas o hipotecas que se hayan constituido para caucionar créditos, cuyo pago se haya completado el año calendario anterior.
- **Supervigilancia del cumplimiento de la normativa de responsabilidad en materia de Fraude**, Ley 20.009. Se realiza el levantamiento de datos asociados al cumplimiento de la norma por parte de los proveedores en el año calendario anterior.

En el año 2023, se realizaron 6 reportes de supervigilancia y seguimiento de normativa del mercado financiero.

11. Investigaciones de casos colectivos realizadas

Corresponde a las actuaciones efectuadas para recabar información jurídica y económica, sobre conductas que afecten los derechos de las personas consumidoras, con la finalidad de entregar estrategias o propuestas de mecanismos de protección, entre las cuales se encuentran el inicio de procedimientos voluntarios colectivos, demandas colectivas, el archivo de la investigación, entre otras.

Estas investigaciones pueden o no tener un carácter financiero. Durante el año 2023 se cerraron **15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

12. Planes de cumplimiento

Los Planes de Cumplimiento son instrumentos que establecen políticas, procedimientos, directrices y mecanismos adoptados por una empresa para respetar la Ley del Consumidor, estableciendo medidas preventivas, de detección y correctivas de eventuales incumplimientos a dicha normativa, estableciendo a la vez medidas de mejora continua para su perfeccionamiento a través del tiempo.

Durante el año 2023 , se realizaron las siguientes acciones:

- Ingresaron y se aprobaron dos solicitudes para tener por presentados Planes de Cumplimiento correctivos, producto de acuerdos de Procedimientos Voluntarios Colectivos, correspondientes a los proveedores Proa S.A y LDA SpA.
- Se declaró idónea para certificar planes de cumplimiento a la Entidad "Certificadora VB Compliance SpA".
- Se realizó el webinar "Planes de Cumplimiento en la mirada del SERNAC".
- Entre los meses de julio y agosto, se efectuó una Consulta Pública sobre Planes de Cumplimiento en materia Protección de los Derechos de las y los Consumidores.

13. Interpretación administrativa en materias de protección de los derechos del consumidor

Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores en uso de las facultades que entrega la Ley N°19.496, elaborando circulares que resuelvan controversias, fijen criterios y propuestas que no sean explícitamente resueltas por la Ley, sus reglamentos o normas supletorias.

13.1 Circulares interpretativas elaboradas

Conforme a la facultad contemplada en el Art. 58 letra b) de la Ley N°19.496, se dictan instrumentos que interpretan la Ley del Consumidor, así como otras normas de protección de los consumidores, permiten entregar certezas al mercado y a la ciudadanía, respecto a que entiende el Sernac sobre la aplicación de determinados preceptos legales y resultan obligatorias para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.. Dentro del año 2023, se elaboraron **4 circulares interpretativas**, relacionadas a: los contratos preparatorios en el mercado inmobiliario, requerimientos de información, fundamentos de la garantía legal y ejercicio de la garantía legal.

13.2 Dictámenes administrativos elaborados

Corresponden a actos administrativos, que dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo, durante el 2023 se elaboraron **17 dictámenes administrativos**, en materia de: disposición de plataforma única de pago o recaudación, responsabilidad del importador en materia de garantía legal, sobre disposición de repuestos y servicio técnico, responsabilidad de las empresas por robos o hurtos en estacionamientos de centros comerciales, entre otras.

14. Otras iniciativas

14.1 Género

El Programa de Trabajo 2023 fue diseñado y liderado por la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión, con la activa colaboración de los Centros de Responsabilidad del Servicio. Las acciones comprometidas se relacionan con instrumentos de transversalización de género como: Compromisos Ministeriales de Género, Plan de Igualdad y Estrategia para la Autonomía Económica.

En el año 2023, el programa integró, tanto ámbitos de la gestión interna, como productos que se disponen a la personas consumidoras. De este modo logramos desarrollar un proceso de trabajo que abarcó a la mayoría de los centros de responsabilidad, lo que fue un avance para la transversalización del enfoque de género en la institución.

En cuanto a la gestión interna:

- Se trabajó fuertemente en el fortalecimiento a través de capacitaciones en temas de género como el curso "Género y consumo" para funcionarios/as que ocupan cargos de jefatura los que representan a un grupo que antes no se habían capacitado en estas materias.
- Se desarrolló una nueva versión de la escuela de liderazgo para mujeres y una charla sobre lenguaje inclusivo abierta a todas las personas.
- Se nombraron contrapartes regionales de género, con el objetivo de actuar coordinadamente en todo el territorio y de ese modo, facilitar el despliegue territorial de las acciones con enfoque de género.
- Se avanzó en incorporar la perspectiva de género en los instrumentos de planificación institucional y en las definiciones estratégicas.
- Se avanzó en el desarrollo de prácticas laborales con enfoque de género, como el desarrollo de actividades destinadas a la prevención del maltrato y el acoso sexual y laboral.

14.2 Respecto al trabajo hacia la ciudadanía:

El año 2023 se avanzó en la integración de una mirada amplia del género que incluye a las diversidades y disidencias sexo genéricas, a través de la **actualización de nuestros protocolos de atención de público** por los distintos canales, los **que ahora incorporan el reconocimiento de una variedad de identidades de género**, más allá del binarismo, y reconoce el nombre social de las personas y su pronombre de preferencia. Junto con eso, se actualizó el formulario único de atención al público. Este fue un trabajo que contó con la colaboración y asesoría estrecha de organizaciones de la sociedad civil que trabajan por los derechos de las personas de la diversidad y de las disidencias sexo genéricas.

Se amplió la **oferta educativa en materia de derechos y educación financiera para personas de la comunidad LGBTQIA+** de todas las regiones, llegando a una cobertura de 561 personas. También se realizaron conversatorios sobre consumo y género para mujeres, los que llegaron a 149 mujeres.

En otra línea de acción, el Servicio ha definido- en razón de los lineamientos entregados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo- **trabajar en visibilizar sesgos de género en el consumo**, es así como durante el año 2023 se realizó un nuevo "Estudio de costo Menstrual" para visibilizar la carga económica que este proceso fisiológico significa para niñas, mujeres y personas menstruantes, en esa misma línea se diseñó la herramienta "Calculadora de gestión menstrual" para que quienes lo necesiten puedan conocer su gasto menstrual y consejos para un mejor gestión. Se realizó, además, el "Estudio Anual de Publicidad Sexista" y la "Encuesta Mujer y Consumo", que es un levantamiento de percepción acerca de las discriminaciones vividas por las mujeres en el ámbito del consumo.

En resumen, podemos afirmar que, en esta materia, se cumplieron con los objetivos planteados para el año y hubo avances importantes para la transversalización del enfoque de género en el Servicio. Para más detalle revisar los medios de verificación asociados a cada medida.

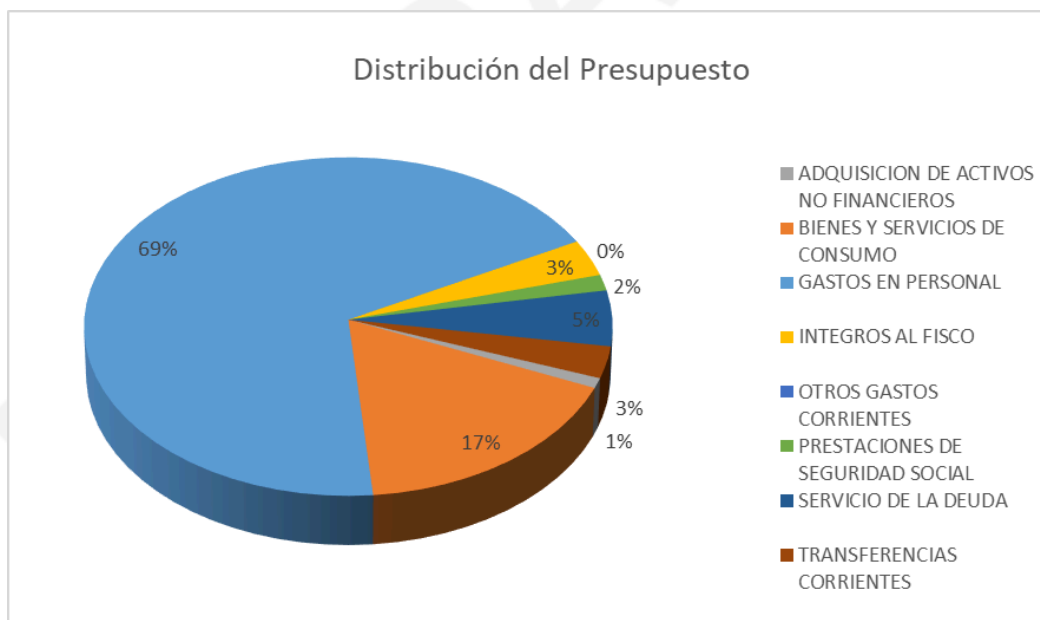
15. Acciones Comunicacionales y Prensa

Durante el año 2023, el SERNAC envió 81 comunicados de prensa a los medios de comunicación nacionales.

Durante el año 2023, SERNAC registró 11.409.157 visitas totales a su web por parte de 6.426.957 usuarios. Además, se generaron 1.753 contenidos y actualizaciones en el sitio web.

16. Ejecución presupuestaria

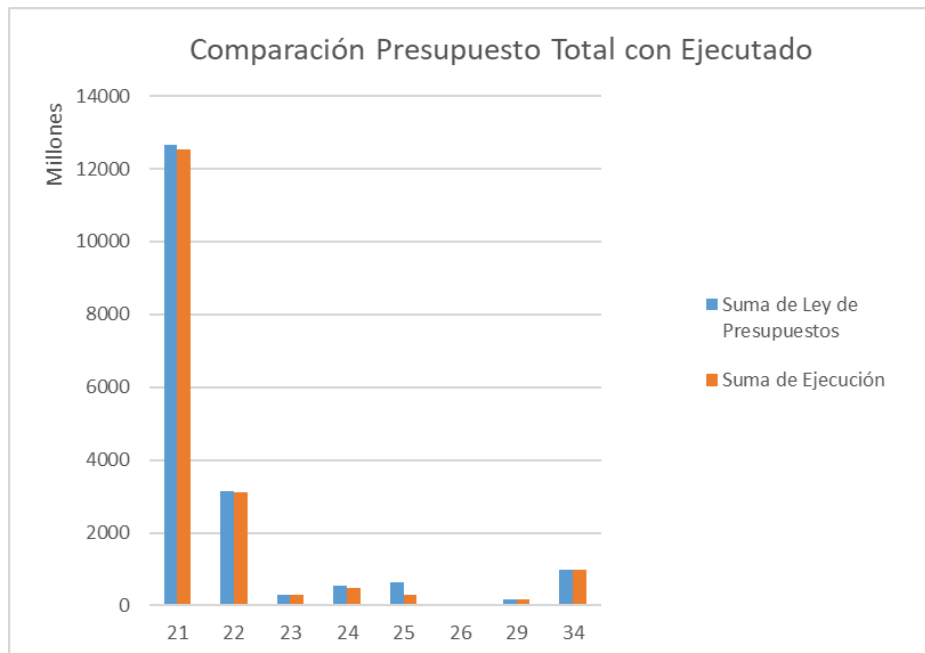
En cuanto a la ejecución presupuestaria del SERNAC, se puede mencionar que el 69% corresponde al gasto por concepto de personal, en donde, se incluyen remuneraciones, viáticos, entre otros. Le sigue con un 17% bienes y servicios de consumo, que permiten la continuidad operacional del Servicio; y con un 5% otros gastos corrientes. Y finalmente, el 3% del presupuesto corresponde a transferencias corrientes, en donde destacan los Fondos Concursables, con M\$578.855.-



Ejecución Presupuestaria:

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La ejecución presupuestaria de los subtítulos de gastos en personal, bienes y servicios de consumo, transferencias corrientes y adquisición de activos financieros, superó el 88%. A continuación el gráfico compara el presupuesto institucional por subtítulo, con la ejecución presupuestaria alcanzada dentro del periodo.



VI. Desafíos y compromisos 2024

Con el objetivo de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de nuestra institución, el foco de las acciones para el periodo 2024-2026 se centrarán en: fiscalizar y proteger con impacto, prevenir y detectar abusos y malas prácticas, acompañar conectar con las personas usuarias, fortalecer nuestro posicionamiento y reputación, junto con valorar, incentivar y potenciar a los equipos y sus personas.

Con respecto al Proyecto de Ley "Sernac te protege", se espera continuar con el trabajo y su discusión en el Congreso Nacional, para lograr cumplir con lo anunciado por el Presidente de la República, en su anterior Cuenta Pública 2023.

En relación a la **generación de información de consumo**, se promoverá el testeo de productos informativos durante el 2024 para hacerlos más comprensibles, claros, inclusivos y accesibles; se alineará la oferta infoeducativa del Servicio con otras instituciones, particularmente en lo que respecta a la formación dirigida a Mypes y Pymes, con el objetivo de ampliar el alcance y despliegue territorial; se ampliará el piloto de accidentabilidad asociada a productos de consumo, incluyendo a centros de salud regionales.

Se llevará a cabo la Plenaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA en Chile (actividad de alcance internacional), junto con asumir la presidencia de dicha Red para el período 2024-2025.

En materia de **desarrollo de herramientas voluntarias de cumplimiento**, entre el 2024 - 2026 se establecerá un sistema de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores. Se implementarán guías de cumplimiento, como mecanismo para propender al cumplimiento de los proveedores en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras.

Se diseñará un mecanismo que permita reconocer, premiar y fomentar Buenas Prácticas en la industria (inicialmente con foco en segmentos hiper vulnerables).

Para el desarrollo de la **fiscalización** se continuará con la implementación de la planificación anual para el año 2024, junto con fiscalizar aquellas materias emergentes de consumo, como por ejemplo, empresa que escanea iris almacenando datos personales de las personas consumidoras.

En materia de **equidad de género**, durante el 2024 se realizarán; el estudio de hábitos de consumo y caracterización del mercado de anticonceptivos femeninos en Chile, 16 talleres de educación financiera y derechos en el consumo con enfoque de género y diversidad, actualización de la encuesta, sistematización y difusión de los resultados de la "Encuesta de Percepción Mujer y Consumo 2024", generación de segundo estudio sobre conducta de mercado y comportamiento de deudores y deudoras según género, entre otros.

Para la **protección** de las personas consumidoras, se continuarán iniciando juicios colectivos y de interés general que permitan hacer valer los derechos de las personas consumidoras afectadas por problemas de consumo, que sean detectados durante el año 2024 producto del monitoreo de los mercados.

Además, se continuará con el financiamiento de proyectos presentados por Asociaciones de Consumidores, a través de la ejecución del **Fondo Concursable 2024**, que incorpora dentro de su ámbito, el financiamiento de un estudio de evaluación de impacto de los proyectos financiados.