
Cuenta Pública 2026
— Participativa —

Informe Preliminar
Cuenta Pública SERNAC
Gestión 2025



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Índice

I. Resumen Ejecutivo: Relevancia y Balance Institucional.....	3
II. Principales Logros del Período 2025 – 2026, Estructurado por objetivos estratégicos.....	3
1. Estudios y productos de información en materia de consumo.....	8
2. Alertas y Recomendaciones de seguridad de productos.....	8
3. Gestión de Alertas sobre conductas del mercado que vulneran los derechos de las personas consumidora.....	9
4. Supervigilancia y seguimiento de normativa del Mercado Financiero.....	10
5. Investigación financiera y no financiera.....	11
6. Procedimientos voluntarios colectivos.....	11
7. Negociaciones Desformalizadas.....	12
8. Juicios de Interés General.....	12
9. Juicios de Interés Colectivo.....	12
10. Planes de cumplimiento.....	12
11. Circulares interpretativa.....	13
12. Dictámenes administrativos.....	14
13. Propuestas de modificación normativa.....	15
14. Atención de consultas.....	15
15. Recepción de Alertas ciudadanas.....	16
16. Atención y tramitación de Reclamos.....	16
17. Tramitación de No Molestar y Aviso de incumplimiento.....	18
18. Tramitación Me Quiero Salir.....	18
19. Fiscalizaciones.....	18
20. Citación a declarar ante la Subdirección de Fiscalización.....	20
21. Cursos y actividades educativas, en temáticas de educación para el consumo, mediante aula virtual.....	20
Charlas y/o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible.....	21
22. Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.....	22
23. Implementación de los mecanismos de Participación Ciudadana.....	24
24. Género.....	25
25. Comunicaciones.....	26
IV. Ejecución presupuestaria del periodo.....	27
V. Reconocimientos y Premios de gestión 2025.....	27

I. Resumen Ejecutivo: Relevancia y Balance Institucional

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. Principales Logros del Período 2025 – 2026, Estructurado por objetivos estratégicos

1. *Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas y con equidad de género, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y con impacto, y la aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.*

Supervigilar el cumplimiento de la Ley de Protección a las personas Consumidoras

Se gestionaron 655.666 reclamos dirigidos a más de 35.800 empresas relacionados a diversos problemas de consumo. Del total, en un 47% obtuvo alternativas de solución positivas y en 51% no tuvo respuesta favorable en primera instancia. Además, frente a la crisis de los cortes de luz (agosto 2024 y febrero 2025), se creó el Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos, reconocida como una herramienta transformadora por la Secretaría de Gobierno Digital.

Se ejecutaron 1.466 fiscalizaciones a nivel nacional, lo que representa un incremento del 23% respecto del 2024, siendo el comercio minorista el más abordado, además de mercados incipientes como: cuidado de mascotas o comercio orientado a la salud humana. Además, se realizaron fiscalizaciones con otros organismos de Estado tales como SERNATUR, SEC, MTT, SENADIS, entre otros. Los hallazgos de la fiscalización generaron 250 propuestas de denuncia, que derivaron en 230 Juicios de Interés General. Finalmente, se aprobó un Plan de Cumplimiento.

Acciones judiciales para la reparación de consumidores afectados

En acciones judiciales para reparación, se iniciaron 1.081 Juicios de Interés General (JIG) a nivel nacional, principalmente por incumplimientos en derecho a información veraz y oportuna, asociados a la plataforma "No Molestar", y a términos y condiciones ofrecidos o contratados; 532 JIG con origen en reclamos. Adicionalmente, 491 de los JIG cerraron de manera favorable, generando multas por 17.205 UTM a beneficio fiscal, además de 622,7 millones de pesos aproximados en compensaciones, beneficiando a 386 consumidores.

Se iniciaron 13 Juicios de Interés Colectivo. Destacando la demanda contra las transmisoras Interchile y Transelec (responsabilidad en el megacorte y

deficiencias en la recuperación del servicio), y contra las financieras Emprenor y Emprenort (incumplimientos en el otorgamiento de créditos). Se obtuvieron 2 juicios favorables y 4 con implementación de acuerdos, con beneficio monetario

total de más de \$5.400 millones, beneficiando a más de 506 mil personas consumidoras.

Gestión de soluciones colectivas a través de mecanismos extrajudiciales

Se gestionaron soluciones colectivas extrajudiciales para problemas de consumo colectivo (restitución por servicios no prestados, cobros indebidos, filtración de datos personales, cortes de suministros básicos, entre otros), iniciando 16 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) con empresas de los mercados de suministros básicos (luz), automotriz, telecomunicaciones, entretenimiento, entre otros. De ellos, 2 incorporaron IA para optimizar los tiempos de gestión en el análisis de los datos en temas de impacto ciudadano como, cortes de suministro eléctrico y suspensión de conciertos. Se cerraron 14 procedimientos favorablemente, logrando compensaciones por más de MM\$22 para 4.419.908 personas consumidoras. Además, para corregir conductas de mercado, se realizaron 26 negociaciones desformalizadas, gestión preliminar y proactiva en regiones, en la cual se busca obtener una solución expedita a problemáticas de consumo locales, y se presentaron 3 planes de cumplimiento en acuerdos de PVC.

Las acciones ejecutadas materializan un ciclo integral de protección al consumidor, conectando estratégicamente la fiscalización, la detección y la gestión de reclamos con la activación de mecanismos efectivos de reparación judicial y extrajudicial. Esto permite transparentar los mercados y establecer relaciones de consumo más justas, lo cual se evidencia en tres ejes de acción:

- Supervisión y fiscalización con impacto: El monitoreo preventivo y reactivo se fortaleció desde su origen mediante la 1º Consulta Ciudadana Nacional sobre Fiscalización (más de 4.800 respuestas), hito que vinculó directamente las necesidades ciudadanas al Plan Anual. Esto se tradujo en la ejecución de 1.466 fiscalizaciones (un aumento del 23% respecto al año anterior), incluyendo operativos conjuntos con el Estado. Para abordar los 655.666 reclamos, se innovó con el Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos (SIAR), reconocido por su impacto transformador. El rigor de esta supervisión generó 250 propuestas de denuncia que derivaron en 230 Juicios de Interés General (JIG).
 - Reparación y disuasión mediante acciones judiciales: Ante infracciones graves, se ejerció la acción de la justicia iniciando 1.081 JIG, cerrando 491 de manera favorable con multas por 17.205 UTM y \$622,7 millones en compensaciones individuales. A gran escala, la interposición de 13 Juicios de Interés Colectivo (JIC) contra empresas de alto impacto ciudadano (eléctricas y financieras) derivó en 2 sentencias favorables y 4 acuerdos, generando beneficios económicos por más de \$5.400 millones para sobre 506 mil personas.
 - Gestión ágil de soluciones colectivas extrajudiciales: Para restituir derechos de forma masiva y expedita, se iniciaron 15 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), incorporando Inteligencia Artificial en dos de ellos para optimizar tiempos. El cierre favorable de 14 procedimientos logró compensaciones que superaron los 22 mil millones de pesos, beneficiando a más de 4,4 millones de consumidores. Esto se fortaleció con 26 negociaciones desformalizadas regionales, asegurando una respuesta oportuna frente a problemáticas locales.
2. *Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, la adopción de modelos de planes de cumplimiento y buenas prácticas por parte de las las empresas y la creación de productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, con el propósito de generar una cultura de cumplimiento y reducir los incumplimientos legales que afecten a las personas consumidoras.*

Información y vigilancia de mercados para la toma de decisiones

En el marco de la información y vigilancia de mercados, se elaboraron 156 productos informativos y 26 estudios (ej. pastillas anticonceptivas, costo de canasta menstrual, endeudamiento) para transparentar mercados. Se implementaron 5 herramientas de cotización (útiles escolares, fiestas patrias) y 11 guías financieras. Se emitieron 166 alertas de seguridad de productos (recall), principalmente vehículos y electrodomésticos. Se gestionaron 465

problemas de consumo de diversa índole (servicios básicos, inmobiliario), a través de 258 alertas regionales y 207 nacionales. Se destaca el reconocimiento internacional del Banco Mundial e ICPEN al Sistema de Alertas de Protección al Consumidor en Tiempo Real (RTCPAS) y la coordinación de la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA. Finalmente, se iniciaron 9 investigaciones colectivas (financieras y no financieras) y se cerraron 12, derivando 8 a Procedimiento Voluntario Colectivo y 3 a Juicios Colectivos.

Educación y empoderamiento para un consumo responsable

En materia de educación para el consumo se desarrollaron 5 cursos virtuales (educación financiera, consumo sostenible, derechos) y 33 actividades para MIPYMES (inmobiliario, fraudes). Se realizaron 1.008 talleres presenciales y 119 remotos, un aumento del 20% respecto a 2024, alcanzando 28.619 beneficiarios.

Para empoderar a la sociedad civil, se financiaron 39 proyectos de Asociaciones de Consumidores por más de M\$564, beneficiando a 21 asociaciones en 5 regiones. Se derivaron 74 casos a Asociaciones de Consumidores para representación.

Se efectuaron 10 consultas ciudadanas y 47 conversatorios sobre brechas de género, salud menstrual, publicidad sexista, educación financiera, accesibilidad y no discriminación.

Finalmente, se realizaron 5 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) a nivel central y 52 en regiones, además de 7 testeos ciudadanos de herramientas/productos elaborados.

Implementación de herramientas para el ejercicio de derechos y cumplimiento de la Ley

Respecto a las herramientas de protección, se ingresaron y gestionaron 257.921 Consultas sobre distintos problemas de consumo. Fueron recepcionadas 5.283 Alertas Ciudadanas. Ingresaron 1.145.780 solicitudes de No Molestar y 8807 casos de aviso de incumplimiento por parte de las empresas en materia de No Molestar, 106.188 solicitudes de Me Quiero Salir, lo que implicó un aumento de un 40% respecto del 2024 (75.541) en todos los casos la tasa de respuesta favorable supera el 86%.

Para orientar al mercado sobre la normativa de consumo, se emitieron 24 dictámenes interpretativos, y 2 circulares interpretativas, una sobre garantías convencionales o voluntarias, y la otra sobre adaptabilidad de contratos.

Las acciones ejecutadas contribuyen directamente al cumplimiento del objetivo al materializar sistemas ágiles de supervisión, consolidar herramientas innovadoras para el ejercicio de derechos y fomentar activamente una cultura de cumplimiento preventivo en el mercado. Este despliegue estratégico va en

directa sintonía con el reconocimiento a SERNAC como Institución Modelo en el Índice de Innovación Pública del Laboratorio de Gobierno.

Esta contribución se evidencia en tres ejes fundamentales:

- **Prevención, detección y supervisión ágil:** La implementación de sistemas de información e inteligencia de datos, como el RTCPAS, reconocido internacionalmente. Permitió monitorear el mercado proactivamente. La publicación de 25 estudios, 156 productos informativos y 5 herramientas de cotización redujeron las asimetrías de información. Asimismo, la detección de abusos se materializó al gestionar 465 problemas de consumo, emitir 166 alertas de seguridad y tramitar investigaciones que derivaron en 8 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 3 Juicios Colectivos, frenando oportunamente las malas prácticas.
- **Herramientas para el ejercicio de derechos:** Se facilitó la acción directa de las personas consumidoras mediante plataformas eficientes para resolver conflictos y detener abusos. Esto se refleja en la gestión de 257.921 Consultas, 5.283 Alertas Ciudadanas, y el impacto masivo de las herramientas de contención: más de 1,14 millones de solicitudes "No Molestar" y 106.188 de "Me Quiero Salir" (un aumento del 40% respecto a 2024), garantizando la protección ciudadana con tasas de respuesta favorable que superan el 86%.
- **Fomento de una cultura de cumplimiento y empoderamiento:** Para orientar la adopción de buenas prácticas por parte de las empresas, se emitieron 24 dictámenes y 2 circulares interpretativas que clarifican el estándar legal esperado. En paralelo, se empoderó a la ciudadanía y a la sociedad civil como agentes preventivos: se capacitó a 28.619 beneficiarios mediante más de 1.100 actividades, se financiaron 39 proyectos de Asociaciones de Consumidores (por más de M\$564) y se garantizó la participación a través de 57 sesiones de COSOC, conversatorios y consultas, consolidando un ecosistema de consumo más equilibrado y responsable.

III. Resultados de gestión 2025

1. Estudios y productos de información en materia de 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.

En relación a la información de mercado y consumo, el año 2025 el SERNAC publicó 26 productos de información (estudios, herramientas interactivas, informes, reportes, guías, entre otros) en materias no financieras sobre temas como Caracterización del Mercado de Pastillas Anticonceptivas, Caracterización de los servicios de estética integral y Patrones de Consumo Sustentable en Chile.

Adicionalmente se realizaron 3 estudios en materias de economía del comportamiento en materia de Fraude en medios de pago en Chile: 1. Tipologías del fraude. 2. Determinantes de la autoprotección del consumidor. 3. ¿Cómo reforzar las campañas de prevención de las estafas en línea?. También se realizaron estudios en materia financiera: 1 estudio en materia de economía del comportamiento (endeudamiento) y 1 estudio sobre comportamiento de deudores según género.

Además, se realizaron 11 guías financieras en materias como Ley de Fraude y uso de Clave única; 1 Ranking de reclamos financieros (elaborados) y actualización mensual a herramienta web "Comparador Tarjetas de Créditos". Se implementaron 5 herramientas de cotización (útiles y vestuario escolar, fiestas patrias, cena de fin de año y Comparador de transporte en Semana Santa)

2. Alertas y Recomendaciones de seguridad de productos

Con el fin de informar y advertir a las personas consumidoras respecto a posibles precauciones y/o riesgos, evaluados y declarados por los proveedores sobre determinados bienes que puedan afectar potencialmente la salud y seguridad de las personas, SERNAC publicó **167 alertas de seguridad de productos** (recall), principalmente vehículos y electrodomésticos, con el propósito de advertir a las personas consumidoras sobre posibles riesgos para su salud y seguridad

En cuanto a recomendaciones relacionadas a la seguridad en compra, uso, cuidado, almacenamiento y otros antecedentes explorados por las personas

consumidoras al momento de adquirir o indagar con un producto, se elaboraron fichas de recomendación, de manera adicional a los estudios y reportes realizados en 2025, se emitieron:

Recomendaciones rent a car: el Servicio identificó importantes deficiencias en el sector, destacando la falta de información clara y de fácil acceso sobre los términos, condiciones y precios de los contratos.

Chile actualmente no posee una normativa específica que regule el mercado de los "Rent a Car", pero la Ley del Consumidor (Ley 19.496) establece las directrices generales que deben cumplir todas las empresas que ofrecen productos y servicios en el país. En este contexto, SERNAC recomienda tomar en cuenta una serie de factores en las etapas previas de pre-contratación, durante y post-contratación.

Recomendaciones cosméticos día de la madre: Ante la celebración, se emitieron recomendaciones para la adquisición y el buen uso de productos cosméticos como: la importancia de comprar en lugares establecidos, exigir la boleta y verificar que los productos cuenten con el registro sanitario del Instituto de Salud Pública (ISP). Además, se aconseja realizar siempre una prueba de sensibilidad cutánea antes del uso regular y recordar que, ante cualquier problema relacionado con la compra o la garantía, los consumidores pueden ingresar su reclamo en el SERNAC.

Recomendaciones Halloween: Las recomendaciones realizadas en esta materia, fueron difundidas por el servicio a través de sus redes sociales, informando recomendaciones antes de comprar un disfraz, máscaras, pelucas y maquillaje. También se realizaron recomendaciones para la compra y consumo de golosinas.

3. Gestión de Alertas sobre conductas del mercado que vulneran los derechos de las personas consumidoras

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. 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 2025, se gestionaron **465 alertas**, de diversa índole (Comercio minorista general, Entretenimiento, Financieros, Suministro de Electricidad, Transporte entre otros), a través de 258 alertas regionales y 207 nacionales.

Concentración por Mercado

Mercado	Nº de Alertas
Comercio Minorista General	91
Entretención	55
Financieros	52
Suministro de Electricidad	45
Transporte	35
Comercio Minorista de Alimentos y Bebidas	28
Inmobiliario	24
Ciudadano Personal	20
Vehículos y Rodados	18
Telecomunicaciones	16

Se destaca el reconocimiento internacional del Banco Mundial e ICPEN al Sistema de Alertas de Protección al Consumidor en Tiempo Real (RTCPAS) y la coordinación de la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA

4. Supervigilancia y seguimiento de normativa del Mercado Financiero

La Supervigilancia del cumplimiento de la normativa tiene como objetivo monitorear el cumplimiento de diversas normativas sobre consumo financiero de la Ley Nº 19.496 y sus reglamentos, la Ley Nº 21.236, que regula la portabilidad financiera, la Ley Nº 20.855, que regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos, y la Ley 20.009 que regula en materia de fraudes.

Supervigilancia del cumplimiento de la normativa de portabilidad Financiera: se monitorea el cumplimiento de la ley 21.236 que regula la portabilidad financiera, en este sentido se efectúan 2 reportes de supervigilancia, que da cuenta del monitoreo periodico de la normativa en cuestión.

Supervigilancia del cumplimiento de la normativa de alzamiento de prendas e hipotecas: se monitorea el cumplimiento de la Ley 20.855 que regula el alzamiento de prendas e hipotecas, en este sentido se realiza 1 reporte de

supervigilancia que da cuenta del monitoreo anual respecto al cumplimiento de los plazos establecidos en la norma por parte de los proveedores.

Supervigilancia del cumplimiento de la normativa que regula en materia de Fraude: se monitorea el cumplimiento de la Ley 20.009 que regula la responsabilidad para los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, en este sentido se realizó 1 reporte de supervigilancia respecto al monitoreo del cumplimiento de la norma por parte de los proveedores.

5. Investigación financiera y no financiera

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 2025 **se iniciaron 12 investigaciones colectivas** en materia de consumo y se cerraron 12; de ellas 5 son financieras y 7 no financieras. **Derivando 8 a Procedimiento Voluntario Colectivo y 3 a Juicios Colectivos.**

En el ámbito financiero, se destaca la apertura hacia submercados no abordados previamente por el servicio. Como por ejemplo la investigación realizada a Western Union, proveedor de remesas de dinero o la investigación a Emprenort, que ofrecía créditos dirigidos principalmente a personas no bancarizadas de bajos ingresos; estas investigaciones adquieren relevancia debido al resguardo de un segmento de consumidores en condiciones de alta vulnerabilidad, como es la población migrante, adultos mayores y dueñas de casa.

6. Procedimientos voluntarios colectivos

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 **2025 se iniciaron 15 nuevos Procedimientos Voluntarios Colectivos**, con empresas de los mercados de suministros básicos (luz), automotriz, telecomunicaciones, entretenimiento, entre otros. De ellos, 2 incorporaron inteligencia artificial para optimizar los tiempos de gestión, uno relacionado con cortes de suministro eléctrico y otro con la suspensión del concierto de Shakira en Chile.

Se cerraron **14 procedimientos con resultados favorables, alcanzando un monto en compensaciones por más de \$30.500 millones beneficiando a 4.419.908 personas consumidoras.** Adicionalmente, se realizaron 26

negociaciones desformalizadas a nivel regional para resolver problemáticas locales de forma expedita.

7. Negociaciones desformalizadas

El Servicio **participó en 26 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.

8. Juicios de Interés General

Se entenderá por Juicio de Interés General, aquella acción judicial que se inicia por la afectación del interés general de las personas consumidoras.

En materia de JIGs, durante el 2025, **se iniciaron 1.081 juicios** a nivel nacional, principalmente por incumplimientos en derecho a información veraz y oportuna, asociados a la plataforma "No Molestar", y a términos y condiciones ofrecidos o contratados. De ellos 532 tienen origen en la derivación de reclamos.

Se obtuvo una **sentencia favorable en 491 Juicios de Interés General, generando multas por 17.205 UTM** a beneficio fiscal, además lo que se tradujo en un total de \$622.700 millones de pesos aproximados en compensaciones totales que beneficiaron a un universo de 386 personas consumidoras.

9. Juicios de Interés Colectivo

Respecto a la defensa del interés colectivo o difuso de las personas consumidoras, en el año 2025 iniciamos **13 juicios de interés colectivo**. Destacando la demanda contra las transmisoras Interchile y Transelec (responsabilidad en el megacorte y deficiencias en la recuperación del servicio), y contra las financieras Emprenor y Emprenort (por incumplimientos en el otorgamiento de créditos). Se obtuvieron **2 sentencias favorables y 4 con implementación de acuerdos**; con beneficio monetario total de más de \$5.400 millones, beneficiando a más de 506.000 personas consumidoras.

10. 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.

Nuestra legislación regula dos tipos de planes de cumplimiento: Planes de Cumplimiento Preventivos; estos se encuentran regulados en el artículo 24, inciso 4, letra c) de la Ley y son de carácter voluntario y Planes de Cumplimiento Correctivos; se regulan en el artículo 54 P de la LPDC, y son aquellos que surgen en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC).

Durante el año 2025, se realizaron las siguientes acciones:

Planes de Cumplimiento Correctivos: Durante el periodo se presentaron 3 planes en total. Y se aprobaron 2 (Banco Falabella y Promotora CMR Falabella S.A.)

Planes de Cumplimiento Preventivos: Durante el periodo se presentaron 2 planes en total. Y se aprobó 1 (Banco Estado Servicios de Cobranza S.A.) y se rechazó 1 (Rappi Chile SpA).

Con el objetivo de robustecer nuestra gestión, durante el año pasado implementamos las siguientes acciones estratégicas:

1. Revisión y re-estrategia institucional: Iniciamos la revisión del proceso, flujos, estructura y estrategia de la Coordinación de Cumplimiento. Se realizó un levantamiento diagnóstico y se postuló un cambio de perspectiva, enfocando los esfuerzos de la coordinación en fortalecer los planes de cumplimiento como una herramienta de protección eficaz.
2. Actualización normativa: Se dio inicio al proyecto de modificación y actualización de la circular interpretativa, cuya finalización se proyecta para el tercer trimestre de 2026.
3. Optimización de procesos: Se comenzó el levantamiento para el diseño de un nuevo proceso interno.

11. Circulares interpretativa

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 2025, se elaboraron **2 circulares interpretativas**, relacionadas a garantías convencionales o voluntarias, y la otra sobre adaptabilidad de contratos.

12. Dictámenes administrativos

Corresponden a actos administrativos, que dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo, durante el 2025 se elaboraron **24 dictámenes administrativos**, algunos hitos importantes:

1. Fraude en medios de pago y transacciones electrónicas

Un hito fundamental en este ámbito fue la emisión del dictamen respecto a la Ley N° 20.009 sobre Fraude en Medios de Pago y Transacciones Electrónicas (Solicitud N° 35992824). Este Dictamen fue ampliamente comentado y analizado por la industria financiera, al transformarse en uno de los primeros criterios institucionales sobre la nueva ley de fraudes. En un contexto donde existían altas cuotas de incertidumbre y dudas interpretativas por parte de los distintos operadores del derecho, la intervención del Servicio permitió delimitar responsabilidades y entregar la certeza jurídica necesaria para garantizar la protección de los consumidores.

2. Obligación de informar precio por unidad de medida (PPUM)

Otro hito de alta relevancia y que capturó una notable atención mediática fue la emisión de los dictámenes vinculados al Reglamento sobre Precio por Unidad de Medida (PPUM) (Solicitudes N° 36113705 y 36348806). Estos Dictámenes se convirtieron en el foco de diversas noticias en la prensa nacional, coincidiendo con la entrada en vigor del reglamento sobre la materia en septiembre de 2025. En la discusión pública y en la cobertura de los medios, se destacó de manera muy positiva cómo la correcta implementación de la obligación de informar el PPUM se traduce en un beneficio directo para el bolsillo de las personas, al facilitar enormemente la comparación de precios entre distintos productos y formatos de manera rápida y transparente.

3. Obligación de ofrecer retiro en tienda gratuito al consumidor

En mayo de 2025, SERNAC marcó un hito en la regulación del comercio digital con la emisión del Dictamen sobre retiro en tienda, el cual estableció formalmente la obligación de ofrecer la modalidad de "retiro en tienda" de forma totalmente gratuita. Este pronunciamiento abordó con firmeza una práctica del mercado en la que ciertas empresas aplicaban cobros extras a los clientes por el solo hecho de acudir a buscar sus compras a los locales físicos del proveedor. A través de este dictamen, los medios recalcaron que el Servicio "rayó la cancha" de manera clara: determinó que el consumidor debe pagar estrictamente el precio previamente informado y que imponer un cobro atado al producto principal, sin que exista una contraprestación adicional real (como sí lo es un despacho a domicilio), constituye una cláusula abusiva. Un aspecto clave de la gestión posterior a este dictamen es que, a propósito de su emisión, se

generaron diversas instancias de diálogo con los proveedores y gremios del sector retail.

4. Valor jurídico de fechas de entrega en comunicaciones previas a promesas inmobiliarias

Un pronunciamiento que generó profundas repercusiones y un intenso debate en el sector de la construcción fue la Resolución Exenta N° 277, la cual determinó el valor jurídico de las fechas de entrega en comunicaciones previas a las promesas inmobiliarias. Este dictamen interpretativo aclaró con un punto crítico para la protección patrimonial de los consumidores en etapas de "venta en verde" o "en blanco": las fechas de entrega informadas por las empresas en sus canales publicitarios, folletos, cotizaciones o correos, incluso antes de la firma de una promesa formal de compraventa, pasan a ser parte del contrato y son legalmente vinculantes. La industria inmobiliaria miró con máxima atención y analizó con detalle este dictamen, debido al fuerte impacto que tiene sobre la planificación de sus proyectos y sus estrategias de venta.

13. Propuestas de modificación normativa

Las propuestas de modificaciones normativas del SERNAC se enfocan en fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras, incluyendo la ampliación de sus atribuciones, la agilización de procesos de reclamo y la mayor rigurosidad en las sanciones a las empresas infractoras. Las propuestas pueden ser modificaciones legislativas, reglamentarias o normativas.

Respecto al año 2025 se realizaron **5 propuestas de modificaciones normativas** en materias financieras, estas fueron las siguientes: Respuesta formal consulta norma Pago Mínimo CMF, Elaboración borrador Reglamento TC para puesta en consulta Minecon, Reglamento de cobranza, Reglamento de tarjetas de crédito y Reglamento de crédito de consumo.

14. Atención de consultas

Servicio gratuito 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 2025, ingresaron al SERNAC **257.921 Consultas** sobre distintos problemas de consumo, de acuerdo al siguiente detalle por canal de atención:

Canales de atención	Nº de consultas ingresadas
Portal del Consumidor en www.sernac.cl	38.105
Centro de atención telefónica (800 700 100)"	195.362
Oficinas de atención en todas las Direcciones Regionales	21.865
Oficinas de atención en Municipalidades en convenio (Plataformas Municipales)	2.587
Otros Servicios Públicos en convenio	2
Total	257.921

15. Recepción de Alertas ciudadanas

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 posibles fraudes, publicidad engañosa, estafas o prácticas abusivas de empresas que afectan a la comunidad en general, sin buscar resolver un caso particular. Durante el período 2025, se recibieron **5.287 alertas ciudadanas** por parte de las personas consumidoras, posterior a la clasificación asignada por el área experta, se cerraron como tal 4.076.

Siendo los mercados de los proveedores más alertados: Comercio minorista general (1.318 alertas ingresadas); comercio minorista de bebidas y alimentos (657 alertas ingresadas), Financieros (536 alertas ingresadas), Telecomunicaciones (423 alertas ingresadas), Transporte (340 alertas ingresadas), Entretenimiento (305 alertas ingresadas), Suministro servicios básicos (290 alertas ingresadas), Servicios de comida y bebida 250 alertas ingresadas), Vehículos y rodados (157 alertas ingresadas).

16. Atención y tramitación de Reclamos

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 2025, ingresaron **655.666 reclamos** dirigidos a más de 35.800 empresas relacionados a diversos problemas de consumo. Del total, en un 47% obtuvo alternativas de solución

positivas y en 51% no tuvo respuesta favorable en primera instancia. Además, frente a la crisis de los cortes de luz (agosto 2024 y febrero 2025), se creó el **Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos** (SIAR), reconocida como una herramienta transformadora por la Secretaría de Gobierno Digital.

Detalle por canal de atención

Canales de atención	Nº de reclamos ingresados
Portal del Consumidor en www.sernac.cl	496.525
Centro de atención telefónica (800 700 100)"	106.624
Oficinas de atención en todas las Direcciones Regionales	37.424
Oficinas de atención en Municipalidades en convenio (Plataformas Municipales)	14.730
Otros Servicios Públicos en convenio	363
Total	655.666

Por otra parte, entre los **mercados más reclamados** durante el 2025:

Mercados	Porcentajes
Comercio minorista general	22%
Financiero	18%
Telecomunicaciones	15%
Suministro de electricidad, gas y agua	9,4%
Transporte	8,7%
Comercio Minorista de alimentos y bebidas	4,2%
Entretención	3,8%
Vehículos y rodados	2,7%
Comercio minorista orientado al hogar	2,3%
Inmobiliario	1,8%

17. Tramitación de No Molestar y Aviso de incumplimiento

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 2025, ingresaron **1.145.780 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 8.807 solicitudes**.

18. Tramitación Me Quiero Salir

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 de telecomunicaciones (internet, telefonía, TV) o seguros generales que hayan celebrado. Durante el 2025, obtuvo un total de **106.188 solicitudes ingresadas**, lo que implicó un aumento de un 40% respecto del 2024 (75.541) en todos los casos la tasa de respuesta favorable supera el 86%.

No Me Hostiguen: se recibieron 24.245 solicitudes para reclamar prácticas abusivas de cobranza.

19. Fiscalizaciones

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.

Durante el 2025, se realizaron **1.467 fiscalizaciones** con ejecución en todas las regiones del país y en diversas modalidades, lo que representa un **incremento del 23%** respecto del 2024; siendo el comercio minorista el más abordado, además de mercados incipientes como: cuidado de mascotas o comercio orientado a la salud humana. Se realizaron también fiscalizaciones con otros organismos de Estado tales como SERNATUR, SEC, MTT, SENADIS, entre otros. Los hallazgos de la fiscalización generaron **250 propuestas de denuncias de interés general**. Se adjunta a continuación el detalle del total de fiscalizaciones realizadas en el 2025:

Mercados	Fiscalizaciones	%
COMERCIO MINORISTA GENERAL	359	24,54%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	160	10,94%
TURISMO	141	9,64%
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	91	6,22%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	91	6,22%
TELECOMUNICACIONES	81	5,54%
CUIDADO DE MASCOTAS	73	4,99%
INMOBILIARIO	70	4,78%
ENTRETENCIÓN	68	4,65%
TRANSPORTE	66	4,51%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	64	4,37%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES	40	2,73%
CUIDADO PERSONAL	39	2,67%
VEHÍCULOS Y RODADOS	26	1,78%
FINANCIEROS	22	1,50%
OTROS	76	5,00%
Total general	1467	100,00%

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 2025:

- **Fiscalización presenciales realizadas**

Se ejecuta mediante la inspección de las oficinas comerciales o tiendas físicas de los proveedores, durante el año 2025, se llevaron a cabo **1.024 fiscalizaciones** de esta categoría, correspondientes al **69,8% del total de fiscalizaciones**.

- **Fiscalización digitales realizadas**

Se ejecuta mediante la inspección de los sitios web, redes sociales o prensa de proveedores. Durante el 2025 se realizaron **318 fiscalizaciones** de esta categoría, correspondientes al **21,7% del total de fiscalizaciones** mediante inspección de sitios web, redes sociales y prensa de proveedores.

- **Fiscalización documentales realizadas**

Se realiza a través de un requerimiento de información formal a la empresa. En el 2025, se realizaron **125 fiscalizaciones de este tipo, correspondientes al 8,5% del total** mediante requerimientos formales de información a las empresas.

20. Citación a declarar ante la Subdirección de Fiscalización

La citación a declarar es una herramienta que tiene el SERNAC, específicamente la Subdirección de Fiscalización, según el Artículo 58 inciso 2, letra d) de la Ley del Consumidor; la cual corresponde a un mecanismo similar a una diligencia de investigación, la cual tiene por objetivo recabar la mayor cantidad de información útil sobre una o más conductas que sean materias fiscalizables, y las cuales también podrían servir como medios de prueba, para futuras acciones de protección.

Durante el año 2025 la Subdirección de Fiscalización realizó 3 citaciones a declarar.

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

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 mediante el aula virtual institucional.

Durante el 2025, se amplió significativamente la cobertura de actividades formativas, se fortaleció el ecosistema de la sociedad civil y se implementaron herramientas digitales para el ejercicio de derechos. Los cuales estuvieron disponibles en el aula virtual institucional, se detallan a continuación:

- Curso Educación Financiera para Jóvenes
- Curso Educación Financiera para La Ciudadanía
- Curso de Consumo Consciente para la Sostenibilidad
- Curso Consumo Informado: Derechos de las personas consumidoras
- Curso Obligaciones de las Empresas y Derechos de las Personas Consumidoras
- Curso Educación para el Consumo Sostenible en la Escuela

Se desarrollaron 33 actividades educativas con las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES (mercado inmobiliario y fraudes).

Cursos	Nº matriculados	Público Objetivo
Curso de Educación Financiera para Jóvenes	2.047	Jóvenes
Curso Educación Financiera para La Ciudadanía	2.005	Ciudadanía en general
Curso de Consumo Consciente para la Sostenibilidad	256	Ciudadanía en general
Curso Consumo Informado: Derechos de las personas consumidoras	181	Ciudadanía en general
Curso Obligaciones de las Empresas y Derechos de las Personas Consumidoras	569	Empresas, emprendedores y sus colaboradores
Curso Educación para el Consumo Sostenible en la Escuela	467	Docentes de todos los niveles educativos
Total Matriculados en Cursos de SERNAC 2025	5.525	

Charlas y/o talleres, en temáticas de 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 talleres de manera presencial o virtual (remota).

Se realizaron **1.008 talleres presenciales y 119 remotos**, un aumento del 20% respecto de 936 talleres realizados en 2024, En conjunto, las actividades educativas beneficiaron a **28.619 personas**.

Área	Nº Actividades	Nº Participantes	Principales tópicos abordados en las actividades
Educación Financiera	556	14.977	• Presupuesto familiar • El ahorro como Hábito • Crédito y prevención de sobreendeudamiento • Derechos financieros • Fintech • Prevención de fraudes
Promoción de derechos del consumidor	436	10.682	• Derechos del consumidor • Garantía y retracto • Derechos en comercio Electrónico • Talleres sobre normativas y mercados específicos (turismo, automotriz, ley proconsumidor, etc) • Publicidad e información veraz y oportuna • Actividades para empresas (doble rol de las MYPES, derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores)
Consumo Sostenible	134	2.940	• Hábitos de consumo sostenible • Eficiencia energética • Calefacción sustentable y eficiente • Publicidad y greenwashing • Toma de decisiones informada e impacto de las decisiones individuales
Total	1.126	28.599	

22. Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores

La Ley N° 19.496 y sus modificaciones, establecen la creación de un fondo concursable para el desarrollo de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, al que estas organizaciones pueden acceder por medio de los llamados anuales a concurso que realiza el Sernac, previo a cumplir con los registros que la ley establece.

Durante el período 2025, se realizaron dos convocatorias financiándose a través de la línea general 38 proyectos, de la línea de co-creación 1 proyecto y de la línea de representación individual 2 proyectos, 41 en total.

El monto total ejecutado fue de \$564.828.724 para las Líneas tanto General como de Co-creación, y \$28.402.345 para la Línea de representación individual. En total son \$593.231.069 beneficiando a 12 asociaciones distribuidas en 5 regiones del país.

Región	Recursos (M\$) 2025	Nº de Proyectos	Total % por Recursos
Metropolitana	\$323.092.579	22	57,20%
Bio Bio	\$34.650.000	2	6,13%
Los Ríos	\$93.332.811	5	16,52%
Los Lagos	\$40.054.744	4	7,09%
La Araucanía	\$73.698.590	6	13,05%
Total general	\$564.828.724	39	100,00%

Algunos Proyectos a destacar:

- Acoval en Acción IV: Derechos del Consumidor en Redes, Territorio y Medios

Fue un proyecto desarrollado por Asociación de Consumidores ACOVAL en la región de Los Ríos y tenía como objetivo fortalecer el conocimiento, ejercicio y protección de los derechos de los consumidores de dicha región. Esto redundó en que orientaron a más de 300 consumidores, yendo a localidades tales como Valdivia, Máfil, Los Lagos, Futrono y La Unión. Desde mi punto de vista destaca porque llegan a personas que se encuentran en su mayoría en zonas rurales y porque además ellos se desplazan a estas comunas, sin esperar a que sean los consumidores los que se movilicen.

- Reedición y Documentos Nuevos 2025

Este proyecto fue ejecutado por la Asociación de Consumidores AGRECU que ya ha tenido versiones anteriores.

De acuerdo a mi criterio creo que destaca por 2 aspectos: primero el nivel de utilidad concreto para la ciudadanía y segundo, porque es una iniciativa que se plantea desde la lógica de la co-creación con algunos de los actores interesados, ya que en la elaboración de los productos participan miembros de algunos Juzgados de Policía Local.

El proyecto consistió por un lado, en la actualización de un cuadernillo elaborado con anterioridad, que explica de manera clara las etapas, los plazos y los elementos relevantes para comprender el proceso en el que se ven involucrados los consumidores cuando sus derechos financieros han sido vulnerados y deben iniciar un juicio. Si bien la ley señala que el consumidor puede asistir al tribunal sin el patrocinio de un abogado particular, no es menos cierto que las empresas van con un contingente de profesionales del área legal, lo que por sí mismo conlleva una asimetría.

Por otro lado elaboraron otro cuadernillo de similares características pero en el ámbito de los fraudes bancarios y de los servicios básicos, que buscó entregar orientación en áreas cotidianas de alta recurrencia (electricidad, gas, agua potable, alcantarillado y telecomunicaciones).

23.Implementación de los mecanismos de Participación Ciudadana

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planteadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública (007) y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación cómo indica la Norma de Participación en materias de consumo. Para el año 2025 se articuló el despliegue de diversas actividades en todo el territorio.

Algunos de los mecanismos de participación implementados, fueron el resultado de la socialización de la participación ciudadana en distintos Centros de Responsabilidad y Direcciones Regionales. Para la realización de los mecanismos se incentivó a considerar aspectos cómo: Participación de Grupos Tradicionalmente Excluidos, Promoción de la Igualdad y Perspectiva de Género, Incidencia de la Ciudadanía y Organizaciones de la Sociedad Civil en la Gestión Pública.

Al finalizar el periodo 2025 **se realizaron 134 instancias** a nivel nacional, todas instancias dirigidas a la ciudadanía; de ellas 126 fueron instancias de participación ciudadana a nivel regional y 08 a Nivel Central. A diferencia del año 2024, tuvimos un aumento en la ejecución de mecanismos a nivel nacional de 130 (2024) a 134 (2025), hubo un aumento de Conversatorios de Consumo y Consultas ciudadanas.

Mecanismos	Nº de ejecuciones 2025
Consejos Consultivos Regionales	52
Consulta Ciudadana	10
Conversatorios de Consumo	47
COSOC	5
Cuenta Pública Participativa	17
Diálogo Participativo	3
Total Nacional	134

24. Género

El Programa de Trabajo 2025 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 de Oportunidades y Estrategia para la Autonomía Económica de las mujeres.

El programa integró, tanto ámbitos de la gestión interna, como productos que se disponen a ciudadanía. 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 pero por sobre todo para el fortalecimiento de las mujeres en sus autonomías.

Entre los principales productos realizados, destacamos:

- Estudio de caracterización del mercado de pastillas anticonceptivas en Chile 2025 y un buscador de anticonceptivos que entrega información sobre precios y disponibilidad de productos.
- Una nueva versión de la "Encuesta de Percepción Mujer y Consumo 2025" la que contó con la participación de 1.054 mujeres.
- Realización de 15 conversatorios de género y consumo a nivel nacional de los que participaron 280 mujeres de diversas regiones y comunas.
- Realización de 29 talleres con contenidos de educación financiera con enfoque de género para mujeres, con especial foco en mujeres indígenas y rurales.
- Desarrollo y ejecución de 30 actividades educativas en materia de educación financiera con contenidos de gestión menstrual de las que participaron 925 estudiantes de todo el país.
- Generación de tercer estudio sobre conducta de mercado y comportamiento de deudores y deudoras según género, en mercados priorizados.

Lo anterior se enmarca en una agenda de trabajo que busca entregar a diversas mujeres mayores herramientas para la autonomía económica y el ejercicio de derechos.

25. Comunicaciones

Sitio web

El sitio web del servicio obtuvo **7.832.889 visitas**. Un 54% ingresa a realizar un trámite, por ejemplo, interponer un reclamo; un 68% de las personas que ingresan lo hacen desde un celular.

Sernac en Redes Sociales

Plataforma	Nº de Seguidores
Instagram	180.274
Facebook	106.304
X	728.191
Linkedin	22.676
Youtube	11.346
Tik Tok	25.155

Comunicaciones Externas e Internas

Con el objetivo de informar a los consumidores respecto de sus derechos y de acciones de protección y educación, durante el año 2025 SERNAC realizó 188 comunicados de prensa y 330 comunicados de prensa regionales

Para el Servicio es importante establecer un espacio para la difusión de información oficial de manera clara y oportuna para fortalecer la conexión entre todas y todos los funcionarios del SERNAC. Se realizaron 618 productos, publicaciones, acciones e hitos gestionados.

Respecto a la satisfacción de Intranet, aumentó casi 10 puntos porcentuales, pasando de un 52% en 2024 a un 62% en 2025.

IV. Ejecución presupuestaria del periodo

Ejecución presupuestaria 2025

Concepto	Ley de Presupuestos Inicial	Modificaciones de Ley de Presupuesto	Ley de Presupuesto Vigente	Ejecución	%
Gastos					
21 GASTOS EN PERSONAL	14.547.576.000	460.351.000	15.007.927.000	14.794.189.184	98,58%
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.403.316.000	0	3.403.316.000	3.403.245.211	100,00%
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.000	138.138.000	138.148.000	138.138.598	99,99%
24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	793.361.000	-56.627.000	736.734.000	726.798.069	98,65%
25 INTEGROS AL FISCO	40.000	1.012.079.000	1.012.119.000	595.248.565	58,81%
26 OTROS GASTOS CORRIENTES	0	63.022.000	63.022.000	63.020.541	100,00%
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	175.569.000	-8.778.000	166.791.000	164.978.289	98,91%
34 SERVICIO DE LA DEUDA	10.100	820.272.000	820.282.100	820.281.412	100,00%
Resultado	18.919.882.100	2.428.457.000	21.348.339.100	20.705.899.869	96,99%

Presupuesto 2026 ejecutado a la fecha

Concepto	Ley de Presupuestos Inicial	Modificaciones de Ley de Presupuesto	Ley de Presupuesto Vigente	Ejecución 22-06-2026	%
Gastos					
21 GASTOS EN PERSONAL	14.630.021.000	-19.200.000	14.610.821.000	6.141.761.904	42,04%
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.549.706.000	-318.232.000	3.231.474.000	1.584.978.535	49,05%
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.000	0	10.000	0	0,00%
24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	794.789.000	-58.383.000	736.406.000	241.051.649	32,73%
25 INTEGROS AL FISCO	40.000	0	40.000		0,00%
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	171.962.000	0	171.962.000	70.685.703	41,11%
34 SERVICIO DE LA DEUDA	10.000	0	10.000		0,00%
Resultado	19.146.538.000	-395.815.000	18.750.723.000	8.038.477.791	42,87%

Proyección presupuestaria 2026

Concepto	Ley de Presupuestos Inicial	Modificaciones de Ley de Presupuesto	Ley de Presupuesto Vigente	Ejecución 31-12-2026	%
Gastos					
21 GASTOS EN PERSONAL	14.630.021.000	-19.200.000	14.610.821.000	15.150.601.000	103,69%
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.549.706.000	-318.232.000	3.231.474.000	3.584.963.000	110,94%
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.000	0	10.000	10.000	100,00%
24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	794.789.000	-58.383.000	736.406.000	736.406.000	100,00%
25 INTEGROS AL FISCO	40.000	0	40.000	40.000	100,00%
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	171.962.000	0	171.962.000	171.962.000	100,00%
34 SERVICIO DE LA DEUDA	10.000	0	10.000	10.000	100,00%
Resultado	19.146.538.000	-395.815.000	18.750.723.000	19.643.992.000	104,76%

V. Reconocimientos y Premios de gestión 2025

Durante el año 2025, SERNAC fue reconocido en múltiples instancias por su desempeño institucional, su capacidad de innovación y el uso estratégico de tecnología al servicio de las personas consumidoras.

● Premio transformadora 2025

SERNAC obtuvo el más alto puntaje en el reconocimiento Instituciones Transformadoras 2025, premio otorgado por la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda (para el año 2025 contó con la participación de más de 50 instituciones y casos de innovación pública), gracias al desarrollo del SIAR (Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos) y al uso de inteligencia artificial para proteger a los consumidores, especialmente en el contexto de las crisis de cortes de luz.

- **Premio Banco Mundial e ICPEN al Sistema de Alertas de Protección al Consumidor en Tiempo Real (RTCPAS)**

SERNAC fue galardonado en octubre de 2025 por el Banco Mundial y la Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor (ICPEN). Obtuvo el primer lugar en la categoría "Iniciativas Innovadoras en Investigación de Mercado" gracias a su Sistema de Alertas de Protección al Consumidor en Tiempo Real. El RTCPAS fue creado íntegramente por el SERNAC y ha permitido incrementar las alertas en un 54%, logrando anticipar riesgos y prevenir abusos en el mercado mediante el monitoreo científico de datos públicos.

- **PAEI (Premio Anual de Excelencia Institucional)**

SERNAC obtuvo el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en el año 2026 (premio que releva y premia ámbitos de la gestión 2025 de las Instituciones públicas). Este galardón, entregado por el Servicio Civil, reconoció al SERNAC como una de las tres mejores instituciones del Estado por su eficiencia, calidad de servicio y la gestión de sus equipos.

El reconocimiento destacó iniciativas clave implementadas, entre las cuales se encuentran:

1. Alertas de Protección al Consumidor: Gestión oportuna y temprana utilizando inteligencia artificial.
2. Agenda Antifraudes: Estrategias implementadas para proteger a la ciudadanía de engaños.
3. Inclusión Laboral: Políticas internas orientadas al desarrollo y bienestar de los funcionarios.
4. Sello Institución Modelo — Laboratorio de Gobierno (reconocimiento en el Índice de Innovación Pública)

Para el año 2025, SERNAC mantuvo la distinción de Institución Modelo, la cual corresponde a la máxima distinción otorgada por el Laboratorio de Gobierno y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Índice de Innovación Pública. Validando que el Servicio supera los 80 puntos de evaluación, reconociendo que la innovación está totalmente institucionalizada, respaldada por la alta dirección y centrada en la ciudadanía.