



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Directora Regional
Angélica Solar Lizama
Dirección Regional del Biobío

EQUIPO DIRECCIÓN REGIONAL





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

MISIÓN INSTITUCIONAL

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.





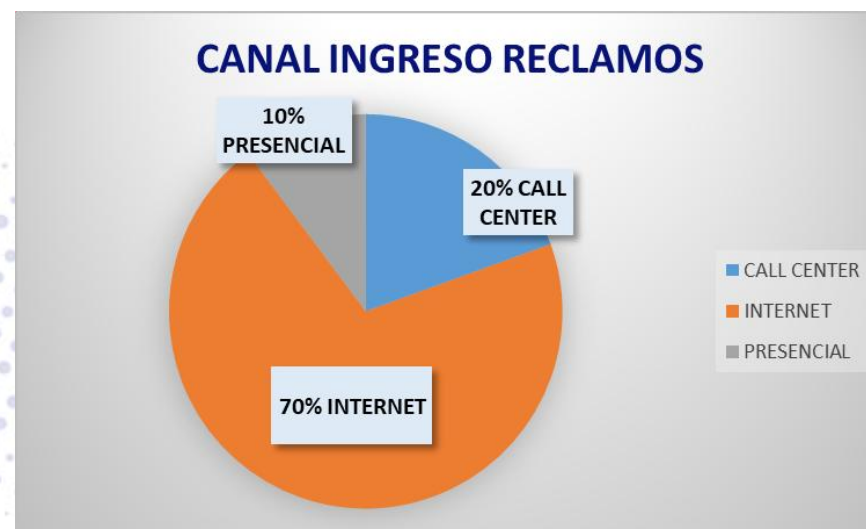
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



RECLAMOS INGRESADOS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2024

INGRESO NACIONAL	593.743
CONSUMIDORES DE LA REGIÓN	46.179
PORCENTAJE REGIONAL	8%





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CONSULTAS INGRESADAS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2024

INGRESO NACIONAL	287.356
CONSUMIDORES DE LA REGIÓN	19.431
PORCENTAJE REGIONAL	7%

CANAL INGRESO CONSULTAS





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RECLAMOS INGRESADOS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2024

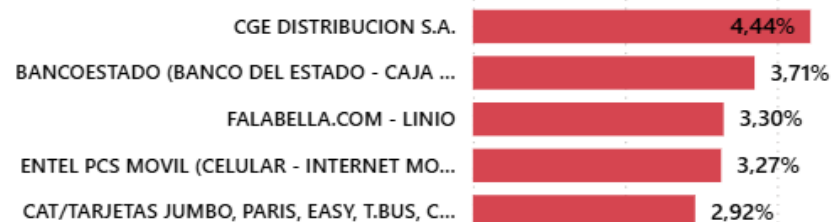
Mercados más reclamados



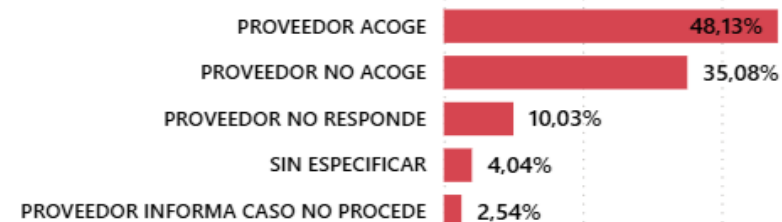
Categorías de Motivo Legal



Proveedores más reclamados



Distribución de tipo de cierre





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

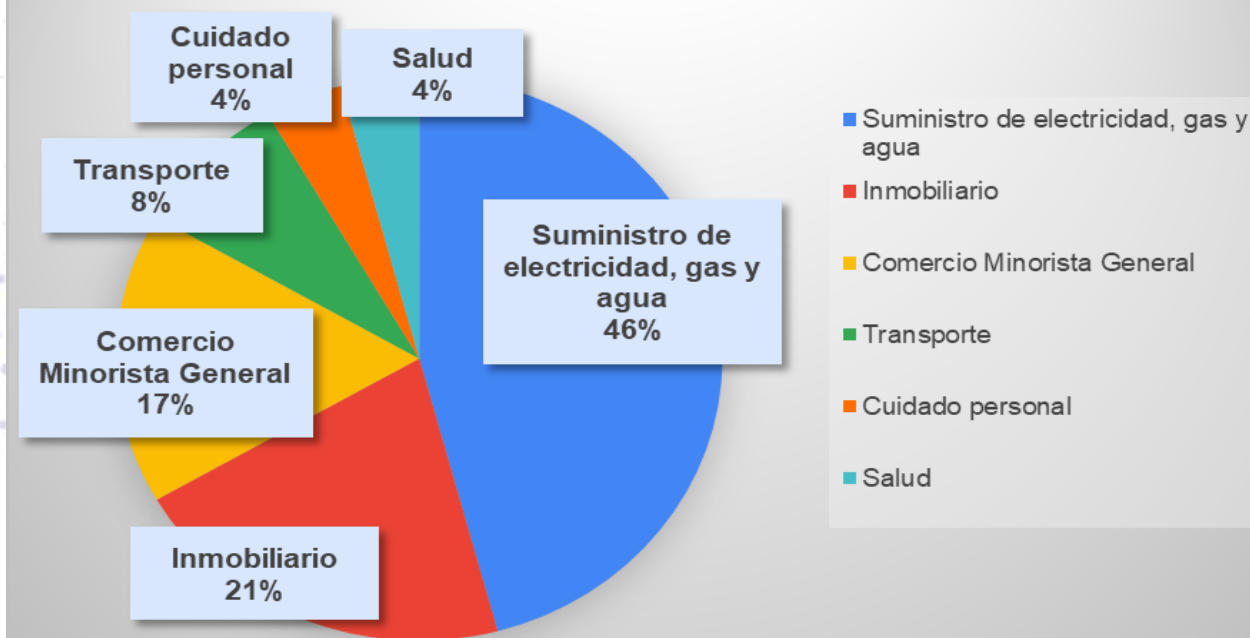
Alertas Regionales

24

Alertas
Regionales



ALERTAS REGIONALES (MERCADOS)





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Negociaciones Desformalizadas 2024

04

Negociaciones
Desformalizadas



PROVEEDORES:

- COMERCIAL COLON LIMITADA (Multitiendas Armonie Hogar) - *FAVORABLE*
- COPELAN COMERCIAL SOCIEDAD ANONIMA - *FAVORABLE*
- SOCIEDAD DISTRIBUIDORA VELOSO HERMANAS LIMITADA - *FALLIDO*
- SOCIEDAD BRAVO FITNESS BOXING LIMITADA - *INICIO DE INVESTIGACIÓN COLECTIVA.*



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalizaciones 2024

70

Fiscalizaciones
en la Región

FISCALIZACIÓN MULTITAREA:

- ❖ Superintendencia de Electricidad y Combustibles(SEC).
- ❖ SEREMI de Salud.
- ❖ Servicio Nacional de Turismo.
- ❖ SEREMI de Transportes, entre otras.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Acciones Judiciales



95

Juicios de
Interés
General
Iniciados

46

Juicios de
Interés General
Cerrados



- Se tradujo en un total de \$21.168.619 por concepto de indemnización.
- Beneficiando a un universo de 35 personas consumidoras.
- Se generaron multas a proveedores por un total de 1.223 UTM.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PLATAFORMAS MUNICIPALES

30

Convenios de
colaboración
Territorial con
Municipalidades
en la Región

(19 activos)



PLATAFORMAS MUNICIPALES

Relacionamiento con municipios





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PLATAFORMAS MUNICIPALES

RECONOCIMIENTO: FUNCIONARIA SRTA. ALEJANDRA PEDREROS BUSTOS



En especial destacar que funcionaria **Alejandra Pedreros Bustos**, Q.E.P.D, contraparte en la I.MUNICIPALIDAD DE TOMÉ, participó activamente en colaboración con las demás plataformas municipales de la región, gracias a su experiencia en el ingreso de consultas y reclamos.

Asumió posteriormente el desafío en el ingreso y gestión de los reclamos ingresados directamente en su plataforma de atención. Brindó un importante apoyo en la gestión de los reclamos web ingresados en la plataforma del SERNAC los cuales aumentaron considerablemente durante el período de contingencia sanitaria nacional.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

05

**Sesiones
Consejo
Consultivo**



01

**Conversatorio
de Consumo**



**Conversatorio sobre discriminación
contra personas mayores
Región del Biobío**

01

**Diálogo
Participativo**



**Diálogo Participativo sobre discriminación
en personas de la diversidad sexual
Región del Biobío**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL

- ❖ ARCAM (Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores).
- ❖ FOJUCC (Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras).
- ❖ Asociación Regional de Sordos de Concepción.
- ❖ Fundación Inclusión es mi Derecho.
- ❖ Unión Comunal del Adulto Mayor.
- ❖ FECOMTUR - Federación de Cámaras de comercio, turismo y servicios de la Región del Biobío.
- ❖ Unión Comunal Junta de Vecinos de Hualqui.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

RECONOCIMIENTO: SRA. ANA HERNÁNDEZ MUÑOZ



En especial destacar la valiosa contribución de la Sra. **Ana Hernández Muñoz**, Q.E.P.D, Presidenta de la Unión comunal de Adultos Mayores I. MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN.

Participó activamente en el Consejo Consultivo Regional, colaborando con los demás integrantes. Su compromiso y valioso rol social se mantuvieron hasta el último día, siempre trabajando por el bienestar de las personas mayores de su comunidad.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LA REGIÓN DEL BIOBÍO

- ❖ ARCAM (Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores).
- ❖ FOJUCC (Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras).
- ❖ Asociación de Consumidores y Usuarios Servicios Evangélicos para el Desarrollo.

ACTIVOS 2: FOJUCC y ARCAM





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

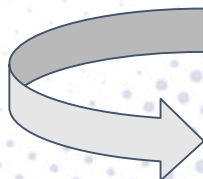
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FONDOS CONCURSABLES PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

\$549.912.250

**RECURSOS
ASIGNADOS
NACIONAL**

46 PROYECTOS



En la Región del Biobío:

RECURSOS ASIGNADOS \$72.090.400

TOTAL PROYECTOS FINANCIADOS fueron 5,
lo que representa un **11,3%** del presupuesto
total.

Beneficiario: Asociación de Consumidores
ARCAM BIOBÍO



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Trabajo colaborativo Oficina de la Diversidad y No Discriminación ODN :

- ❖ Reunión con facilitadores
- ❖ Capacitación por **Fundación Iguales** para equipo de la DR
- ❖ Sello “Espacio Seguro”
- ❖ Diálogo Participativo “Discriminación en Personas de la Diversidad Sexual e Identidad de Género en Materia de Consumo”.



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE

Durante el año 2024 se realizaron 59 Actividades Educativas, alcanzando 1442 beneficiarios.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

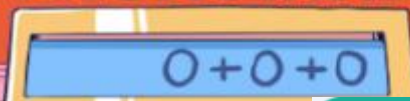
Cursos on line 2024



PARA CIUDADANÍA

Aula Virtual SERNAC

**CURSO DE
EDUCACIÓN FINANCIERA**



**CURSO DE
EDUCACIÓN
FINANCIERA**

Dirigida para jóvenes 2024

Curso online



Derechos
de los consumidores y obligaciones
de las empresas —

AULA VIRTUAL SERNAC

CURSO DE DESARROLLO

PROFESIONAL DOCENTE



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Convenios 2024

- ❖ **UNIVERSIDADES:**
San Sebastián
Católica de la Santísima Concepción.
- ❖ **MUNICIPALIDADES:**
Yumbel
Concepción





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

DESPLIEGUE TERRITORIAL

30

Gobierno
en terreno

05

Ferias de
Consumo

24

Salidas con el
IPS-Chileatiende
Móvil



Hemos llegado a 27 comunas de la región.

RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL 2024

- ❖ Trabajo conjunto Servicios Públicos.
- ❖ Despliegue en el territorio, reuniones con autoridades provinciales y locales.



Seguridad en el consumo

02

Talleres
de
Seguridad

SERNAC y SEREMI de Salud

Nº de personas participantes: 67



SERNAC y SEC

Nº de personas participantes: 21



03

Reuniones con la
Mesa Regional
de Seguridad

Con: ADUANAS, PDI, SEC, SEREMITT, SEREMI de Salud y SERNAC



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

DIFUSIÓN EL EL TERRITORIO

Más de 22 apariciones en medios escritos regionales.

Resultados regionales fueron entregados por el Sernac

Sondeo local reveló situaciones que afectan a consumidores



La instancia de participación obtuvo un total de 404 respuestas, de las cuales un 60,4% se identificó con el género femenino y un 39,6% con el masculino. Asimismo, se precisó que al indagar por los grupos de personas de acuerdo a su condición de vulnerabilidad, el Sernac debió priorizar sugerencias a nivel regional. La encuesta arrojó que un 27,2% dijo que el foco debería estar en quienes tienen alguna condición de discapacidad, un 20,9% registró a personas mayores y un 15,4% expresó que el foco debiera ser ciudadanos con bajos ingresos.

Cobros indebidos, publicidad engañosa y falta de información al momento de comprar son parte de las complicaciones.

La dirección regional del Sernac dio a conocer los resultados de una consulta ciudadana en relación a temáticas de consumo, destacando los problemas que más afectan a los consumidores. El sondeo reveló que la mayoría de las personas (50,5%) indicó que el problema que más los afecta son los cobros indebidos, seguido de la publicidad engañosa (38,4%), mientras que en tercer puesto se ubica la falta de información relevante al momento de comprar un producto o contratar un servicio (28%).

Sobre los datos, la directora regional del servicio, Angélica Solar, dijo que el Sernac, junto con valorar la participación, dijo que "la opinión de la ciudadanía resulta fundamental para la construcción de estrategias más eficientes políticas públicas, con alcance territorial, y donde destaque el principio fundamental que rige al Sernac, como lo es la adecuada defensa de las y los consumidores, especialmente en los más vulnerables".

50,5%
de los consultados por la encuesta de Sernac, dijeron que su principal dificultad son los cobros indebidos.

La Tribuna

Los Ángeles, viernes 22 de marzo de 2024

18324, 951

image.png

2 OPINIÓN

Productos milagro



Angélica Solar Lizama
Directora Regional Sernac Biobío

Como Sernac hemos oficiado a tres empresas que venden "productos milagro", que comprueben sus afirmaciones publicitarias les atribuyen mensajes publicitarios de sanar, aliviar...

Monitoreo de agentes de...

Es altamente relevante de agua en el territorio, donde está la fuente hídrica que, la calidad de muy importante. Pueden si no es de calidad nos diversos usos de consumo silvestre e, ineludible se vuelve menor.

Aunque categorizamos como actividades dentro de una cuenca hídrica de industriales y agrícolas puntuales, es decir,

Iniciativa legal "Sernac Te Protege" avanza en la Cámara de Diputados

Detallan nuevos aspectos de proyecto de ley en Día de los Derechos del Consumidor

La directora regional del organismo abordó la iniciativa legal durante actividad de fiscalización a locales y difusión realizada por la fecha.

Con una fiscalización en diversos locales del comercio del centro de Concepción y difusión de la labor de los Defensores...



La Tribuna

Los Ángeles, lunes 15 de julio de 2024

2 OPINIÓN

Compensación por cortes de internet en pandemia

Angélica Solar
Directora regional del Sernac



Retrocedamos a marzo del 2020, el inicio de la pandemia en Chile y el mundo, las familias confinadas en sus casas, trabajo remoto y escuela online, proliferación de Zoom, Meet y diversas plataformas de comunicación en la urgencia de una situación que afectaba a todos.

Y el caos en internet, el servicio básico más importante de ese momento falló cuando más se necesitaba.

Intermitencias constantes, interrupciones, suspensiones o no prestación del servicio, incumplimiento de los niveles de navegación contratada, tanto niveles mínimos como máximos, deficiencias en el servicio de atención al cliente y servicio técnico.

Bastantes argumentos para que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presentara el 24 de julio de 2020 una demanda colectiva, acción realizada también por las Asociaciones de Consumidores ODECU, AGRECU y Consumos.

Este proceso judicial llegó a su fin con el acuerdo establecido con la empresa VTR para compensar a más de 400 mil afectados por interrupciones del servicio de internet entre marzo y septiembre de 2020, de ellos 34.836 personas consumidoras son de la región del Biobío.

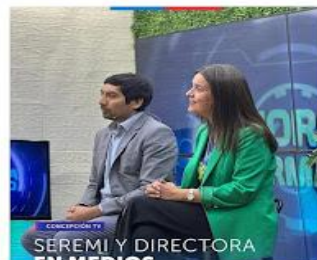
Realizan conversatorio con MiPymes por proyecto de ley "Sernac te protege"

29 julio 2024 | 8:41 pm



DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO

Más de 45 entrevistas en radios regionales.
Más de 15 entrevistas en Televisión.



ANGÉLICA SOLAR - DIRECTORA REGIONAL SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor del Bío Bío
RO - LOS FRESNOS - LOS LIRIOS - VALLE NOBLE - ESTAI





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2025

- ❖ Incrementar nuestro despliegue territorial.
- ❖ Aumentar Plataformas Municipales.
- ❖ Fortalecer trabajo de Género y Diversidad.
- ❖ Priorizar actividades Plan 10 Comunas.
- ❖ Relevar las Negociaciones Desformalizadas.
- ❖ Hacer de nuestra DR un espacio cada vez más inclusivo.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CANALES DE ATENCIÓN

Canales de atención del SERNAC



PORTAL DEL CONSUMIDOR

www.sernac.cl

(TeleAtención)



OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Oficinas de atención
en todas la capitales
regionales del país.



CALL CENTER

800 700 100

L a V de 09:00 a 19:00 hrs.

Dirección Regional de Biobío

Director(a) Regional: Angélica Solar Lizama

Dirección: Colo Colo 166, Concepción.

Fono: 800 700 100

Email: concepcion@sernac.cl

Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a
14 hrs.



Plataformas Municipales



GRACIAS