



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

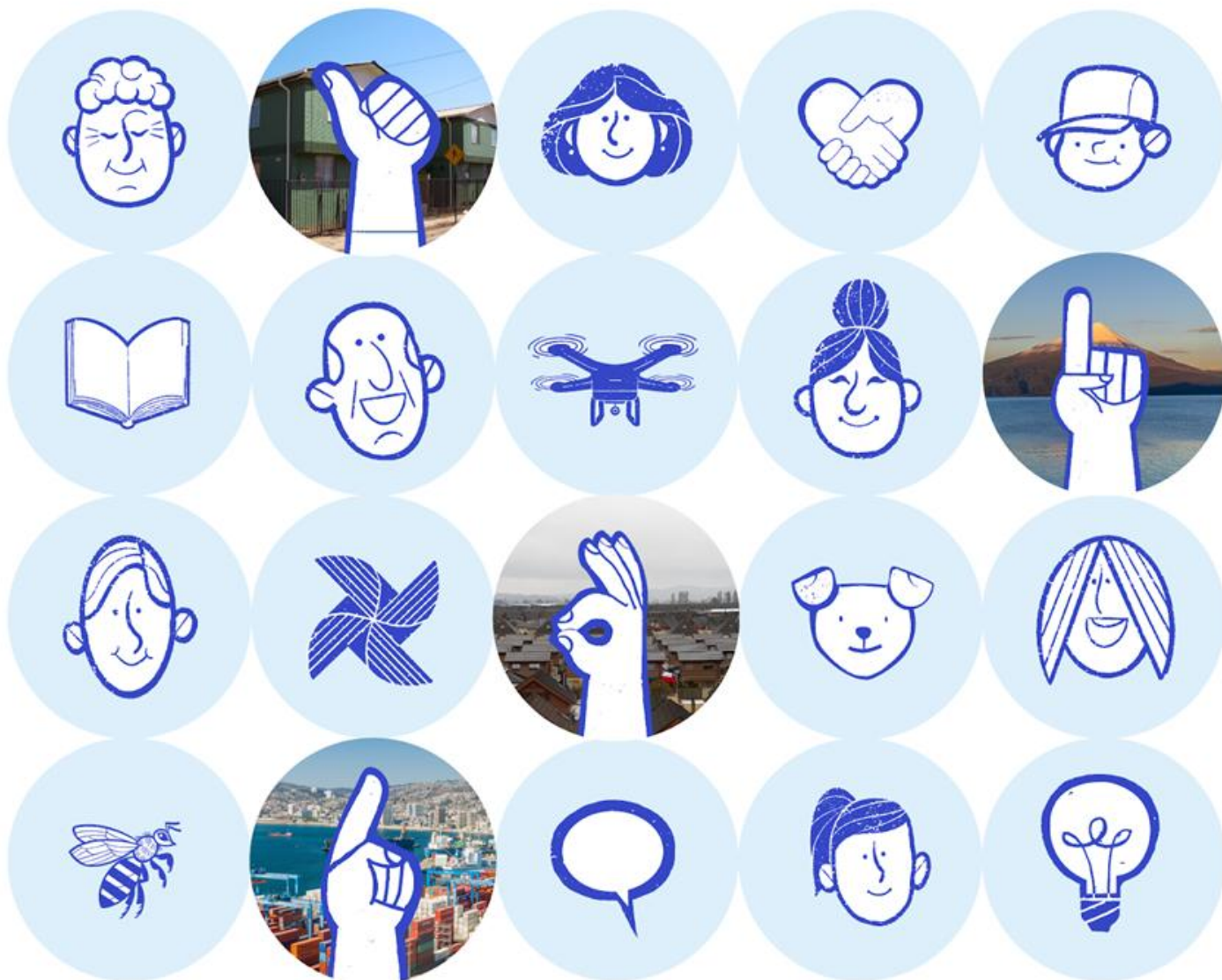


CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Daniela Vallejos Vallejos
Coordinadora Regional





Misión:

- ✓ **Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras.**
- ✓ **Promover activamente la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones.**
- ✓ **En el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.**

RECLAMOS POR CANAL Y MERCADOS



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

6.789

**Reclamos
Totales**



Presencial

2.370 reclamos recibidos de manera presencial



Vía Web

3.504 reclamos recibidos a través de la página web



Call Center

915 reclamos recibidos vía telefónica

Mercados más Reclamados

- **Financiero: 25,2%**
- **Telecomunicaciones: 19,1%**
- **Comercio Minorista: 16,6%**
- **Transporte: 14,1%**
- **Inmobiliario: 5,0%**

Por Tramo de Edad

- **Jóvenes (18-29 años): 11,27%**
- **Adultos (30-59 años): 66,56%**
- **Adultos Mayores (60-75 años): 15,41%**
- **Adultos Mayores (+75 años): 6,74%**

CONSULTAS POR CANAL



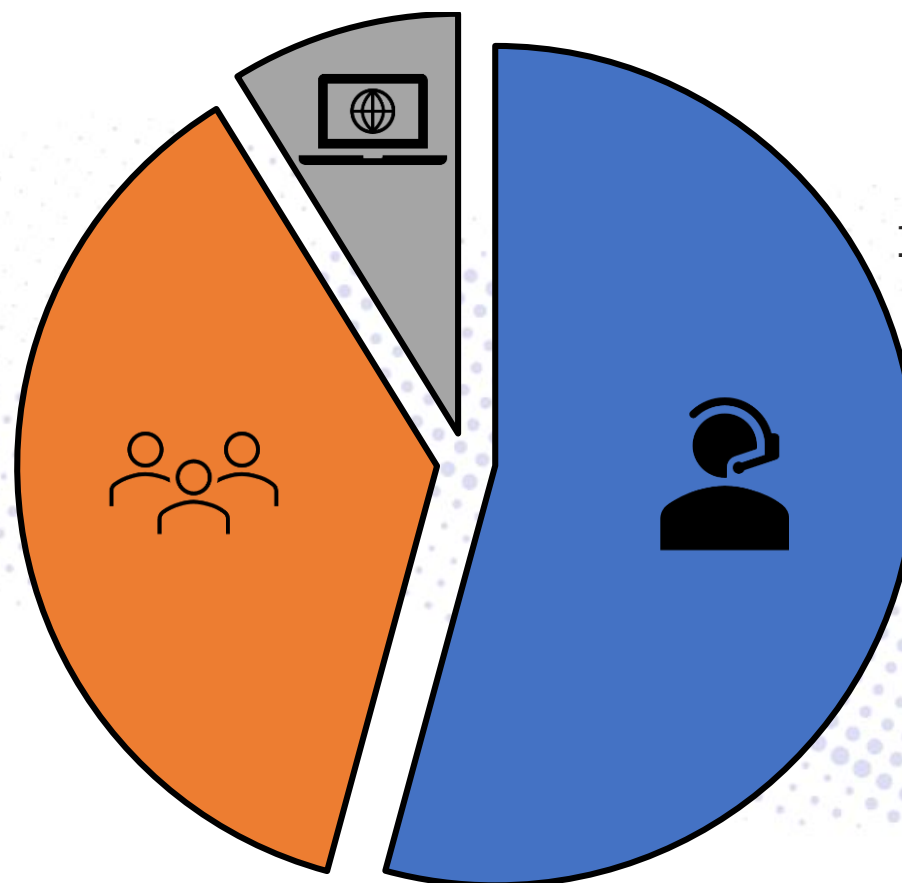
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

3.189
**Consultas
Totales**

Presencial
1.179 consultas (36,97%)

Web
281 consultas (8,81%)



Call Center
1.729 consultas (54,22%)

NO MOLESTAR



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Teléfonos

6.357 solicitudes (78,6%)



Correo Electrónico

1.703 solicitudes (21,4%)

8.060

Solicitudes Totales

Telecomunicaciones

63,3% de las solicitudes

Financieros

24,7% de las solicitudes

Comercio Minorista

5,0% de las solicitudes

Otros Mercados

7,0% de las solicitudes



1.455

Solicitudes Totales

Telecomunicaciones

1.408 solicitudes

96,8 %

Seguros

47 solicitudes

3,2 %

ALERTAS REGIONALES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Transportes

3 alertas emitidas



Comercio Minorista

1 alerta emitida



Servicios Básicos

1 alerta emitida

5

Alertas Totales

Emitidas para proteger a los consumidores





Negociación Realizada

1 negociación desformalizada durante el período



1 Proveedor

Telecomunicaciones

Materia

Cierre Temporal oficina
Arica (por Dpto de
Rentas – IMA)
Mayo 2024

Resultado

Cierre Favorable
(20% descuento cargo
fijo a clientes con
reclamos en SERNAC)

JUICIOS DE INTERÉS GENERAL



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



JIG Iniciados

Juicios de Interés General comenzados en el período



JIG Cerrados

Juicios de Interés General finalizados en el período



Indemnizaciones

Monto total en indemnizaciones por concepto de JIG



Multas

Monto total en multas por concepto de JIG

CHARLAS Y/O TALLERES EDUCATIVOS



EDUCACIÓN FINANCIERA

- 12 talleres / charlas realizadas
- **286 personas beneficiadas**
- **5 instituciones participantes**



PROMOCIÓN DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- 16 talleres / charlas realizadas
- **495 personas beneficiadas**
- **5 instituciones participantes**



MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SOSTENIBLE

- 4 talleres / charlas realizadas
- **116 personas beneficiadas**
- **3 instituciones participantes**

32

Talleres/Charlas

897

Beneficiados

13

**Organizaciones y/o
Instituciones**



Realizamos

64



Fiscalizaciones Totales



Presencial

32 fiscalizaciones (50,0%)



Digital

31 fiscalizaciones (48,4%)



Documental

1 fiscalización (1,6%)

Principales Mercados Fiscalizados



Tiendas Medianas y Pequeñas

14,1% de las fiscalizaciones



Supermercados

7,8% de las fiscalizaciones



Ópticas

6,3% de las fiscalizaciones



Cuenta Pública Participativa 2024

Instancia de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la gestión institucional



Consejo Consultivo Regional

3 sesiones realizadas con representantes de la sociedad civil



Diálogo Ciudadano

"Personas Mayores, Derechos en el consumo"

Espacio de intercambio de ideas y propuestas con adultos mayores



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC)

Su objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas.

2024:

25 PVC nuevos

8 PVC cerrados

\$6.981M en compensaciones

428.005 beneficiados



20
24

3 CIRCULARES INTERPRETATIVAS



- Consumo Sostenible.
- Tratamiento de remanentes y mecanismos especiales de asignación de indemnizaciones en juicios de interés difuso y procedimientos voluntarios colectivos.
- Servicios de Transporte Aéreo de pasajeros.



Desafíos 2025



- Fortalecimiento de los Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Enfoque de acción en los Marketplaces y servicios de Telecomunicaciones.
- Agenda Antifraudes.
- Exploración de mercados emergentes y de gran relevancia para las personas.
- Fortalecer el relacionamiento institucional y la red de protección con las demás instituciones públicas.
- Incorporación de sistemas de auto atención (Click to Call, Asistente Virtual o Chat Bot, Call Back).
- Proyecto Piloto de Paridad de género en procesos de selección de cargos de jefatura.

La labor de protección de las y los consumidores es permanente.



GRACIAS



CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

