



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA Gestión Institucional 2024

Marissa Briebe Winkler

Directora Regional SERNAC de La Araucanía



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ ES EL SERNAC Y CUAL ES SU MISIÓN?



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), es el encargado de proteger los derechos del consumidor.

Su misión es:

- **Educar**
- **Informar**
- **Fiscalizar**
- **Proteger a los consumidores de Chile**
- **Fomentar la participación ciudadana** a través de la **Ley 19.496**

Se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ HACE SERNAC?

SERNAC tiene atribuciones para:

- ✓ Realizar mediaciones entre empresas y consumidores.
- ✓ Ingresar y gestionar Alertas Ciudadanas.
- ✓ Entregar orientación a los consumidores a través del ingreso y gestión de consultas.
- ✓ Fiscalizar a las empresas.
- ✓ Desarrollar Procedimientos Voluntarios Colectivos.



¿QUÉ HACE SERNAC?

SERNAC tiene atribuciones para:

- ✓ Demandar colectivamente.
- ✓ Entregar información y transparentar los mercados a través de estudios.
- ✓ Realizar acciones de educación a los consumidores sobre sus derechos.
- ✓ Promover mejores prácticas en las empresas.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



OBJETIVOS INSTITUCIONALES



- ✓ Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras
- ✓ Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores.
- ✓ Impulsar una estrategia de despliegue territorial, relacionamiento y articulación institucional, con perspectiva de género
- ✓ Acompañar y conectar con las personas usuarias, acercando el quehacer institucional a sus necesidades y mejorando su experiencia con nuestros productos y servicios.
- ✓ Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de un modelo estratégico de gestión y desarrollo de personas para SERNAC.
- ✓ Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género, diversidad e inclusión.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

CONSUMIDORES REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

En cuanto a atención usuaria, entre enero y diciembre de 2024, el SERNAC recibió **22.929** reclamos de consumidores de la Región de La Araucanía a través de todas sus plataformas de atención (Call y Web Center, Plataformas Presenciales), un 17% más que el año anterior.

TOTAL RECLAMOS
INGRESADOS

22.929

**20
24**

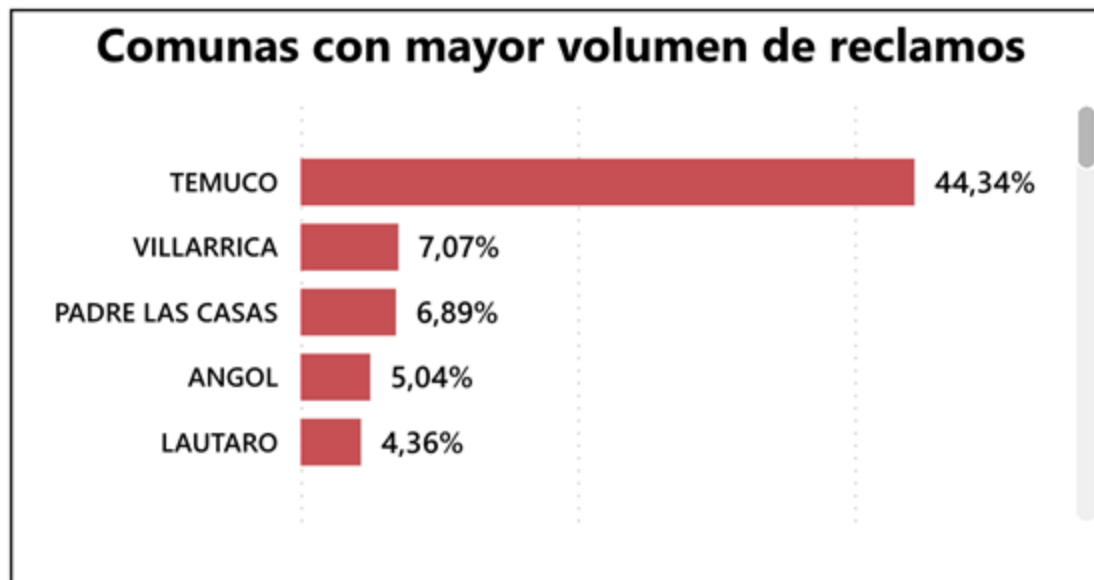


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

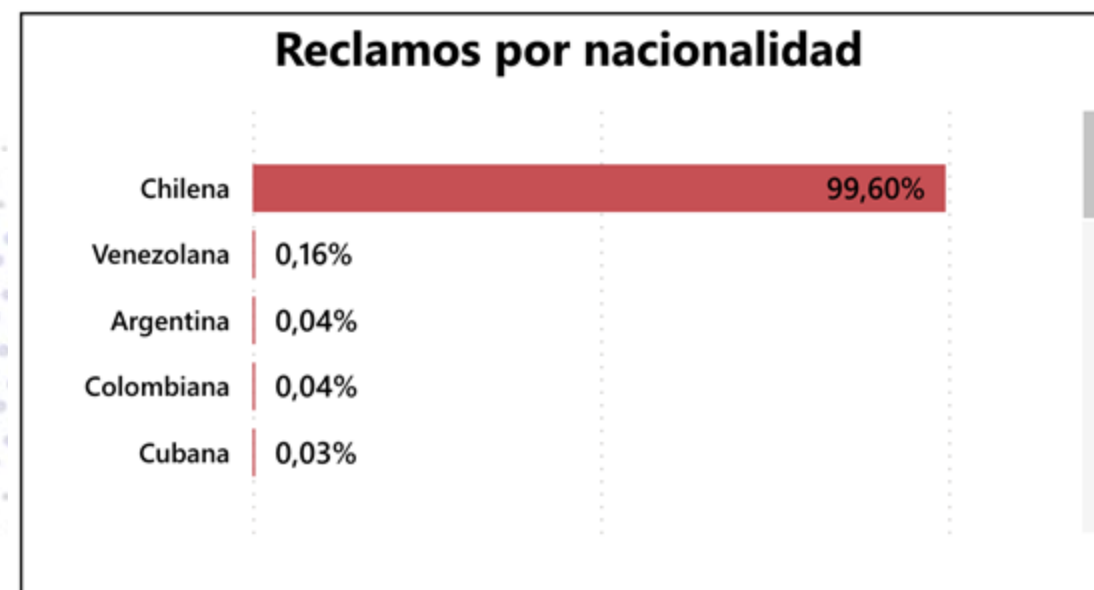
COMUNAS CON MAYOR VOLUMEN DE RECLAMOS



Las comunas con mayor volumen de reclamos son: Temuco con el **44%**; Villarrica con un **7%**; Padre Las Casas con el **7%**; Angol con el **5%**; y Lautaro con un **4%**. Otras comunas acumulan el **33%**.

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

RECLAMOS POR SEXO Y NACIONALIDAD



El **55%** de los reclamos ingresados fueron por el sexo femenino y el **45%** fueron del sexo masculino.

Y el **99,6%** de quienes reclaman son de nacionalidad chilena.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

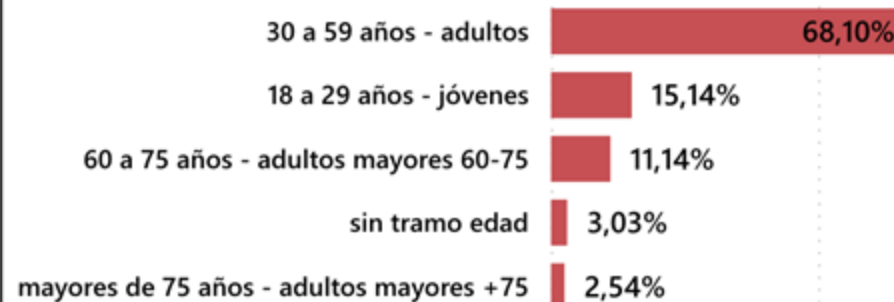
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

RECLAMOS POR TRAMO DE EDAD

El mayor volumen de reclamos por **tramo de edad** corresponden a: **Adultos** (30 a 59 años) con el **68%**; Jóvenes (18 a 29 años) con el 15%; Adultos mayores (entre 60 a 75 años) con el 11%; Adultos mayores (+ 75 años) con el 3%; Sin registro de tramo de edad el 3%.

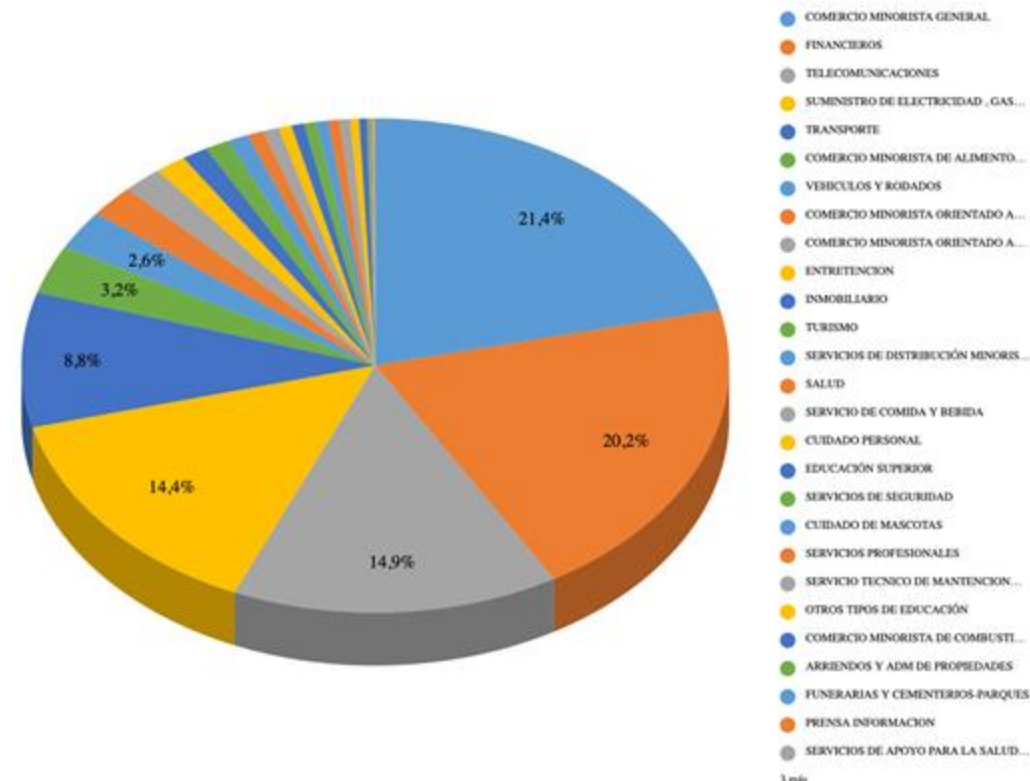
Reclamos por tramo edad consumidor



ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

MERCADOS MÁS RECLAMADOS

Los mercados más reclamados fueron: Comercio Minorista General con el **21%**; Financieros con el **20%**; Telecomunicaciones con el **15%**; Suministro de Electricidad, Gas y Agua **14%** de los casos; y Transporte con el **9%**. Otros mercados acumularon el 21%.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

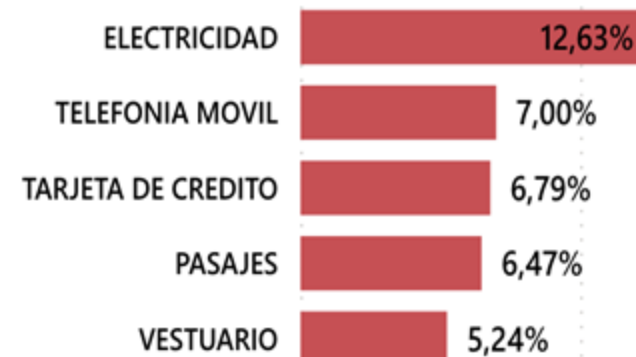
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

PRODUCTOS MÁS RECLAMADOS

Los productos con mayor volumen de reclamos en la Región de La Araucanía son: **Electricidad con el 13%**; Telefonía móvil con el **7%**; Tarjeta de Crédito con un **7%**; Pasajes con el **6%**; y Vestuarios con el **5%**, Otros productos acumulan el **62%** restantes.

Productos con mayor volumen de reclamos





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

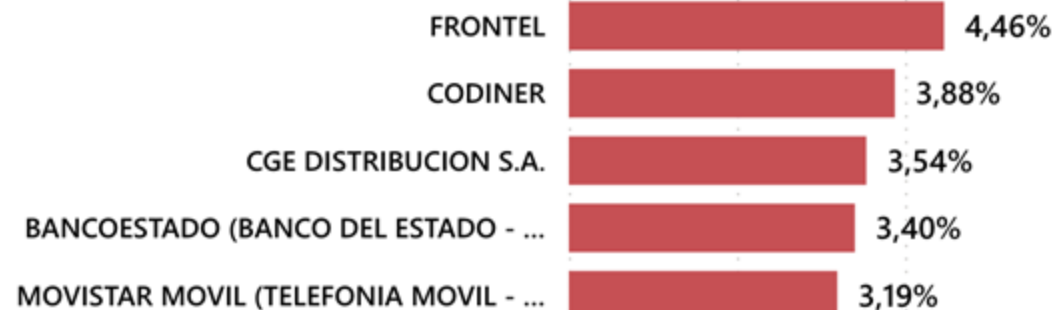


ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

PROVEEDORES MÁS RECLAMADOS

Los **proveedores más reclamados** por consumidores de la Región de La Araucanía, corresponden a: **Frontel** con el **4%**; **Codiner** con el **4%**; **CGE** distribución S.A con el **4%**; Banco Estado con el **3%**; y Movistar Móvil con el **3%**. Otros proveedores acumulan el **82%** de los reclamos.

Proveedores más reclamados





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

MOTIVOS LEGALES MÁS RECLAMADOS

Los **motivos legales más reclamados** correspondieron a: Problemas de Ejecución Contractual con el **43%**; Cobros Improcedentes con el **9%**; Servicios Proveedor de Luz (Calidad) con el **8%**; Servicios Defectuoso o Negligente con el **7%**; y Garantía con el **6%**. Otros Motivos Legales reclamados acumulan el **27%**.

Motivos Legales más reclamados





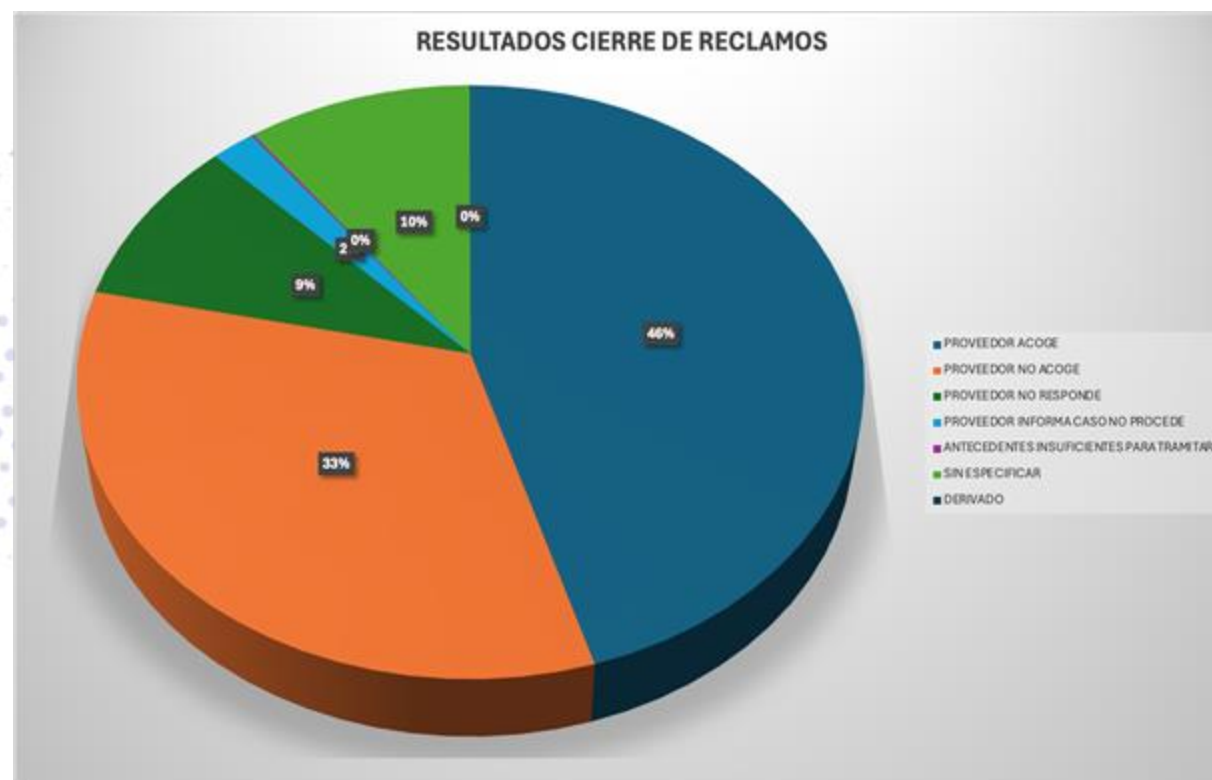
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

RESULTADO DE RECLAMOS

Los cierres de los Reclamos correspondieron a: **Proveedor Acoge con el 46%** lo que equivale a 10.399 reclamos; **Proveedor No Acoge con 33%** (7.587); **Proveedor No Responde con el 9%** (2.133); Otras causales de cierre acumulan el 12% de los reclamos del período, de un total de 22.929 reclamos.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL EN LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

VOLUMEN DE RECLAMOS INGRESADOS

En cuanto a **atención usuaria** realizada de manera **presencial**, se recibieron **3.108 reclamos de consumidores** a través de todas sus plataformas de atención presencial (Dirección Regional, Plataformas Municipales, Otros Servicios Públicos), un 50,8% más que el año anterior.

Ingresos año seleccionado

3.108

Gestionados año seleccionado

3.108

Ingresados año anterior

2.061

Gestionados año anterior

2.061

Diferencia año anterior

50,8%

Diferencia año anterior

50,8%



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

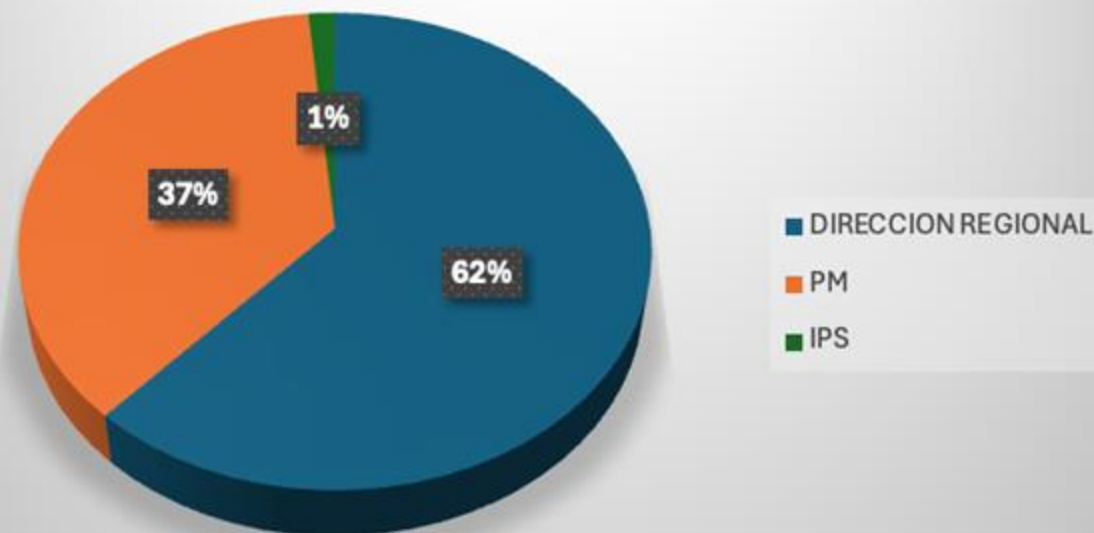
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL EN LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

RECLAMOS POR UNIDAD DE INGRESO

De ellos, el **62%** (1.922) fue ingresado por **Ejecutivos de Atención de Público de la Dirección Regional de La Araucanía**, un **37%** (1.140) fue ingresado por **Ejecutivos de Atención de las Plataformas Municipales**, y el **1%** (46) por **Ejecutivos de Atención de otros Servicios Públicos en Convenio**.

RECLAMOS POR UNIDAD DE INGRESO





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

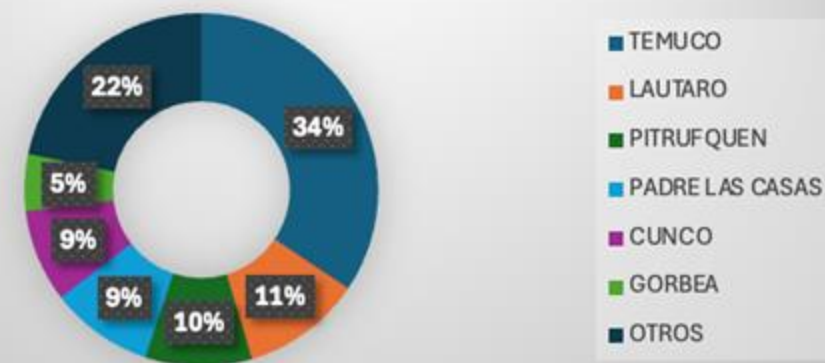
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

RECLAMOS POR COMUNA DEL CONSUMIDOR

Los consumidores que presentan un mayor volumen de reclamos ingresados por canales **presenciales** son aquellos de las comunas de: **Temuco** con un **34%**; **Lautaro** con el **11%**, Pitrufquén con el 10%; Padre Las Casas y Cunco, cada uno con 9%, Gorbea con el 5%. Otras comunas, acumulan el 22% de los reclamos ingresados en las plataformas de atención presencial en La Araucanía.

RECLAMOS INGRESADOS POR COMUNA DEL CONSUMIDOR



ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

PROVEEDORES MÁS RECLAMADOS



Los proveedores más reclamados en canales presenciales corresponden a: **Frontel** con el **18%**; **Codiner** con el **17%**; **CGE Distribución S.A** con un **5%**; **CAT/París/tarjetas Jumbo/Easy** con el **5%**; y **Banco Estado** con el **5%**, Otros proveedores más reclamados acumulan el **50%**.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

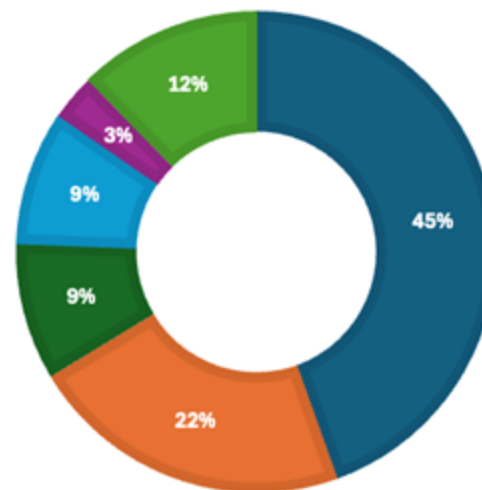
ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

MERCADOS MÁS RECLAMADOS

Los mercados más reclamados a través de canales presenciales son: Suministro de Electricidad, Gas y Agua con el 45%; Financiero con el 22%; Telecomunicaciones con el 9%; Comercio Minorista General con el 9%; Transporte con el 3%. Otros mercados reclamados acumulan el 12%.

MERCADOS MÁS RECLAMADOS

SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA FINANCIEROS
TELECOMUNICACIONES COMERCIO MINORISTA GENERAL
TRANSPORTE OTROS



ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

RECLAMOS POR MOTIVO LEGAL



Mientras que los **Motivo legal** más reclamados en el período, corresponden a : **Problemas de Ejecución Contractual con un 51%**; **Cobros Improcedentes con el 15%**; **Servicio Proveedor de Luz (calidad) 9%**; **Garantía con el 6%**; **Servicio Defectuoso o Negligente con el 3%**. **Otros Motivos Legales** acumulan el 16% de los reclamos.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

CONSULTAS REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Entre enero y diciembre de 2024, el SERNAC recibió **10.558 consultas de consumidores de la Región de La Araucanía** a través de todas sus plataformas de atención (Call y Web Center, Plataformas Presenciales), un 4% menos que el año anterior.

TOTAL CONSULTAS
INGRESADAS

10.558

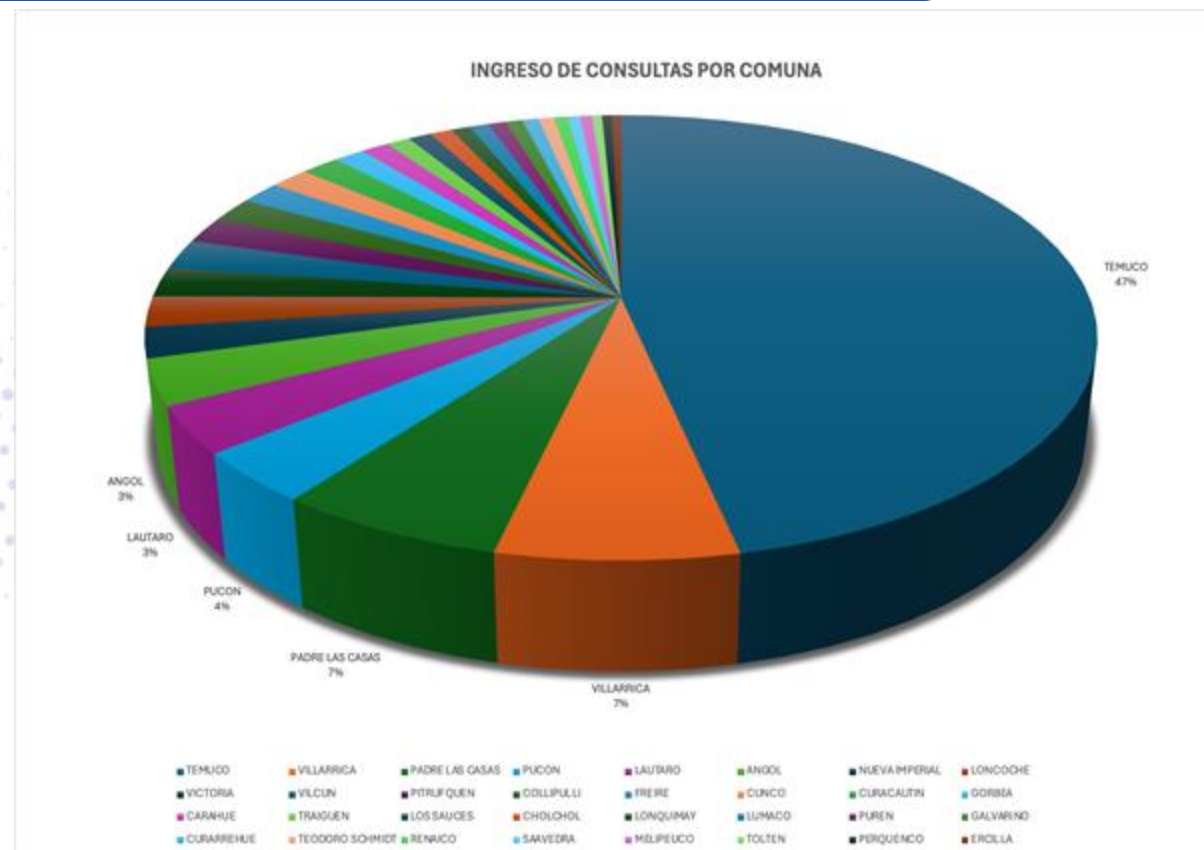
**20
24**

Un 51% corresponden a consumidores de sexo femenino y un 49% al sexo masculino.

ATENCIÓN USUARIA POR TODOS LOS CANALES

CONSULTAS POR COMUNA DEL CONSUMIDOR

Los consumidores de las comunas de la Región de La Araucanía que más ingresan consultas, pertenecen a las comunas de: **Temuco (47%)**, **Villarrica (7%)**, **Padre Las Casas (7%)**, Pucón (4%), Lautaro (3%) y Angol (3%). Otras comunas, acumulan el 29% de las consultas.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

CONSULTAS INGRESADAS EN PLATAFORMAS PRESENCIALES DE LA ARAUCANÍA

En cuanto a atención usuaria presencial, entre enero y diciembre de 2024, el SERNAC recibió **1.388 consultas a través de la Atención Presencial en la Región de La Araucanía** (Dirección Regional y Plataformas Municipales).

TOTAL CONSULTAS
INGRESADAS

1.388

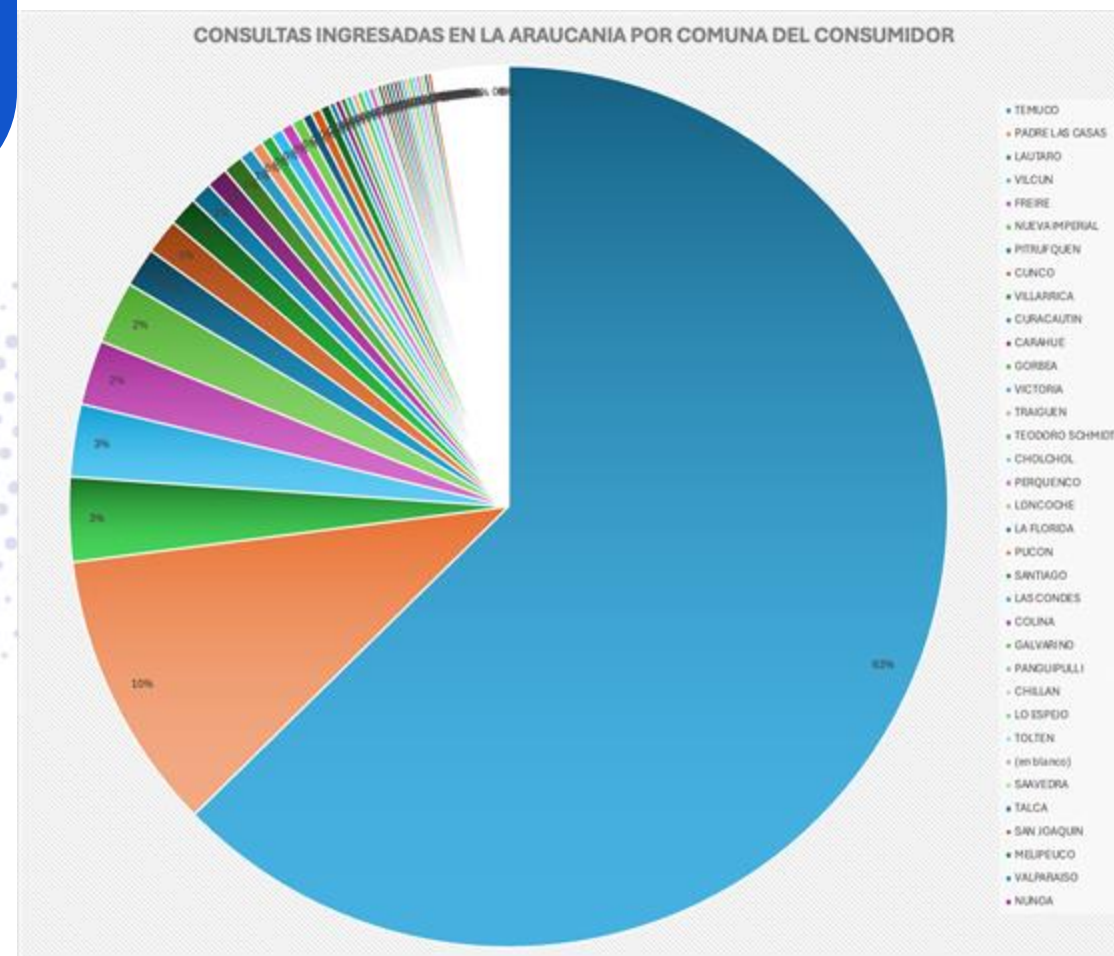
**20
24**

Un 51% consumidores del sexo masculino y el 49% por el sexo femenino.

ATENCIÓN USUARIA PRESENCIAL

CONSULTAS INGRESADAS EN LA ARAUCANÍA POR COMUNA DEL CONSUMIDOR

En el canal **presencial** de la Región de La Araucanía (Plataforma de Atención de Público de la Dirección Regional y Plataformas Municipales), los consumidores de las siguientes comunas, fueron los que más realizaron consultas: **Temuco (63%)**, **Padre Las Casas (10%)**, Lautaro (3%), Vilcún (3%), Freire (2%) y Nueva Imperial (2%). Otras comunas, reúnen el 20% de las consultas.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HERRAMIENTA “Me Quiero Salir” (MQS)

1.870 TIPOS DE MQS DE CONSUMIDORES DE LA ARAUCANÍA



Los registros de MQS, se componen de un **88%** de ingresos en materia de **Telecomunicaciones**, y un **12%** en materia de **Seguros**.



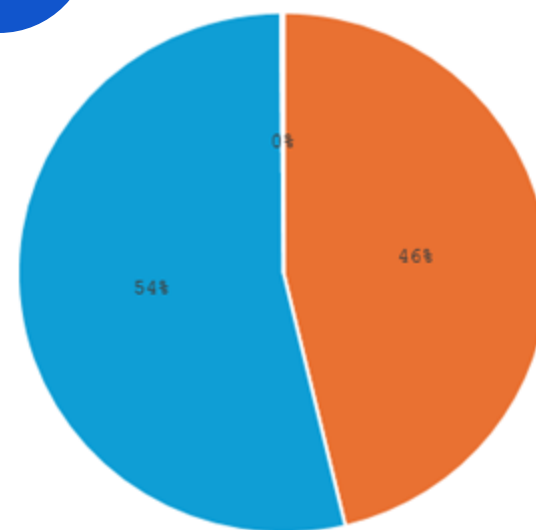
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HERRAMIENTA “Me Quiero Salir”

SOLICITUDES MQS POR SEXO

El 54% de los consumidores son de sexo masculino y el 46% femenino.



■ FEMENINO ■ MASCULINO ■ PREFIERO NO DECIRLO



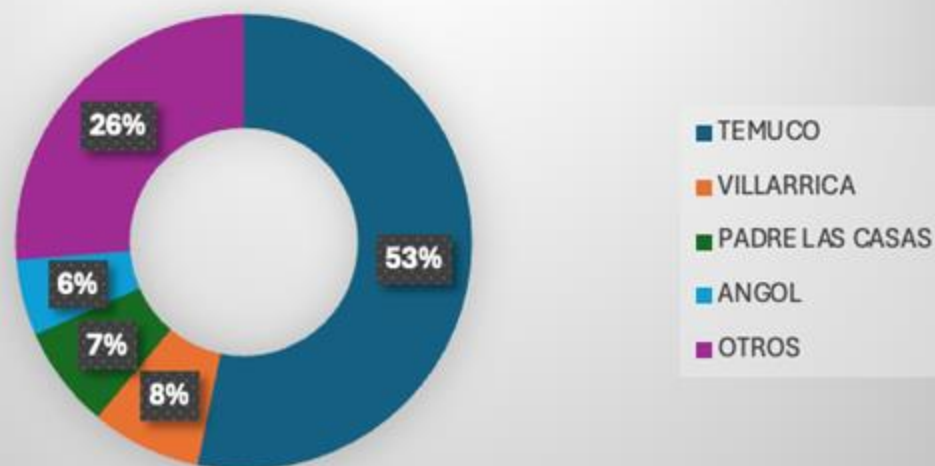
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HERRAMIENTA “Me Quiero Salir” (MQS)

COMUNAS CON MAYOR VOLUMEN DE MQS

COMUNAS CON MAYOR VOLUMEN DE MQS



Los consumidores que más solicitudes MQS realizaron, pertenecen a las comunas de: **Temuco** con el 53%, **Villarrica** con el 8%, **Padre Las Casas** con el 7%; **Angol** con el 6%. Otras comunas reúnen el 26%.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO



Actividades
Educativas

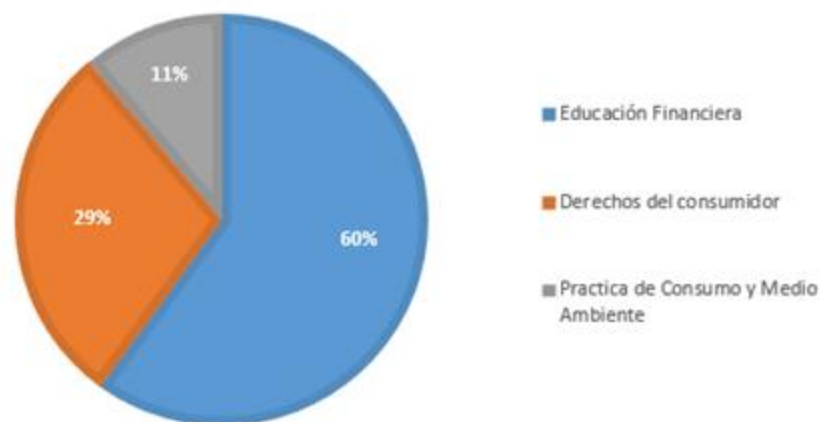
45
1.397
participantes



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Talleres de Educación Financiera	Talleres en Derechos del Consumidor	Talleres en Prácticas de Consumo y Medio Ambiente
27	13	5
1.025 Participantes	N° de personas participantes 256	N° de personas participantes 116

TALLERES



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Talleres de Educación Financiera



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO MODALIDAD VIRTUAL

Derechos de los consumidores y obligaciones de las empresas en el marco de la Ley del Consumidor	Educación Financieras para Jóvenes	Curso de Desarrollo Profesional Docente	Curso consumo sostenible	Curso Educación Financiera para la Ciudadanía
Dirigido a público general.	Dirigido a estudiantes de enseñanza media y jóvenes.	Dirigido a docentes y profesionales de la comunidad educativa, con certificación del CPEIP	Dirigido a público general	Dirigido a público general

83

APROBADOS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Instancias participativas

5

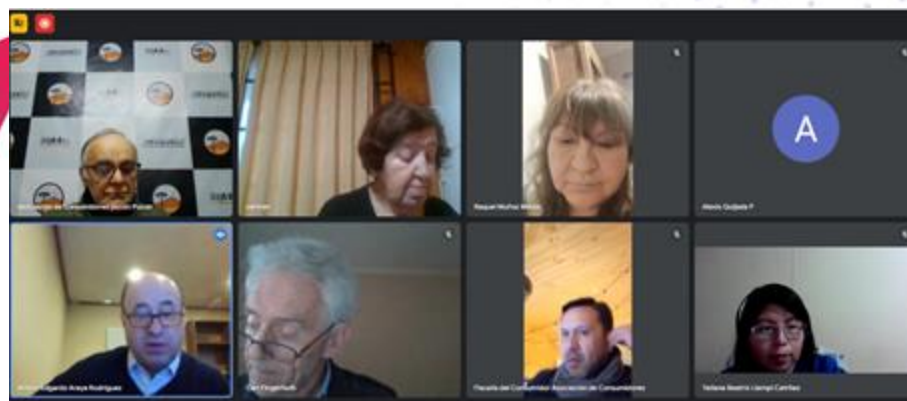
MECANISMOS DESARROLLADOS:



Consejo Consultivo Regional de Consumo o COSOC (4 sesiones)



Cuenta Pública Participativa



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

✓ DÍA DEL CONSUMIDOR





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



En 2024 a través del Fondo Concursable, las **2 Asociaciones de Consumidores** de la Región de La Araucanía se adjudicaron en total **8 proyectos**, por un total de **\$94.394.684**.



Proyectos de la Línea General / Proyectos Individuales:

7 proyectos durante 2024, por un monto total de **\$80.113.773**, distribuidos entre: Asociación de Consumidores Nueva Pucón (ACOPUCON) y Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor.



Proyecto de la Línea de Representación Individual:

Se adjudicó 1 proyecto durante 2024, por un monto de **\$14.280.911**, para la Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

FISCALIZACIÓN Y VIGILANCIA



Se realizaron **67 Fiscalizaciones** en los comercios de La Región de La Araucanía.



El 60% de las fiscalizaciones se realizó presencial, el 30% fue de forma digital y el 10% se realizó a través de documentos.



Se levantaron **6 alertas** al comité de Vigilancia de SERNAC.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

FISCALIZACIÓN Y VIGILANCIA

Fiscalizaciones



- COMERCIO MINORISTA GENERAL
- COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA
- TURISMO
- COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- EDUCACION SUPERIOR
- INMOBILIARIO

Mercados	Fiscalizaciones	Porcentaje
COMERCIO MINORISTA GENERAL	19	28,36%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	10	14,93%
TURISMO	9	13,43%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	7	10,45%
EDUCACION SUPERIOR	5	7,46%
INMOBILIARIO	5	7,46%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	4	5,97%
TRANSPORTE	3	4,48%
VEHICULOS Y RODADOS	2	2,99%
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	1	1,49%
SERVICIOS DE DISTRIBUCION MINORISTA	1	1,49%
TELECOMUNICACIONES	1	1,49%
Total general	67	100,00%



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROTECCIÓN Y COMPENSACIONES- JUICIOS

En cuanto a Protección y Compensaciones, durante el año 2024:



Se iniciaron 46 Juicios de Interés General (JIG).



Con un total de \$44.197.774 en indemnización por concepto de JIG.



20 causas de juicios de interés general cerrados.



410 UTM en multas para las empresas.



18 Personas fueron beneficiadas.

PUNTOS DE PRENSA



VISITA DIRECTOR NACIONAL



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2025



Vigilar el cumplimiento normativa, fortaleciendo los Procedimientos Voluntarios Colectivos



Enfocar acción en Marketplaces y servicios de Telecomunicaciones.



Monitorear el mercado Financiero y promover la inclusión.



Explorar mercados emergentes y de gran relevancia para la ciudadanía.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2025



Fortalecer el relacionamiento institución y la red de protección de los consumidores.



Robustecer la atención de las y los consumidores.



Desarrollar mayor Despliegue Territorial en la región.



Implementar de un modelo de gestión y desarrollo para los funcionarias y funcionarios.





GRACIAS



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

INSTANCIA PARTICIPATIVA DE LOS ASISTENTES



¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la Región de La Araucanía?



¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?



¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?

