



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Sernac Dirección Regional de Magallanes



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC REGIÓN DE MAGALLANES

El Servicio Nacional del Consumidor, es un servicio público descentralizado, con presencia en las 16 capitales regionales del país. Tiene por misión informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PRESENCIA Plataformas en Convenio

Atención de
Público Presencial

4

Provincias



PUNTA ARENAS
SERNAC DR.
IPS
SERNATUR

PORVENIR
BIBLIOTECA MUNICIPAL.
IPS

LAGUNA BLANCA
IL. MUNICIPALIDAD

PUERTO NATALES
DPR ÚLTIMA ESPERANZA
IPS
SERNATUR

PUERTO WILLIAMS
IPS

SAN GREGORIO
IL. MUNICIPALIDAD





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión

Reclamos

4.957

20
24

Consultas

2.262



Canal de Ingreso

Internet 61,75%
Presencial 23,08%
Call Center 15,17%



Call Center 83,16%
Internet 13,09%
Presencial 3,76%



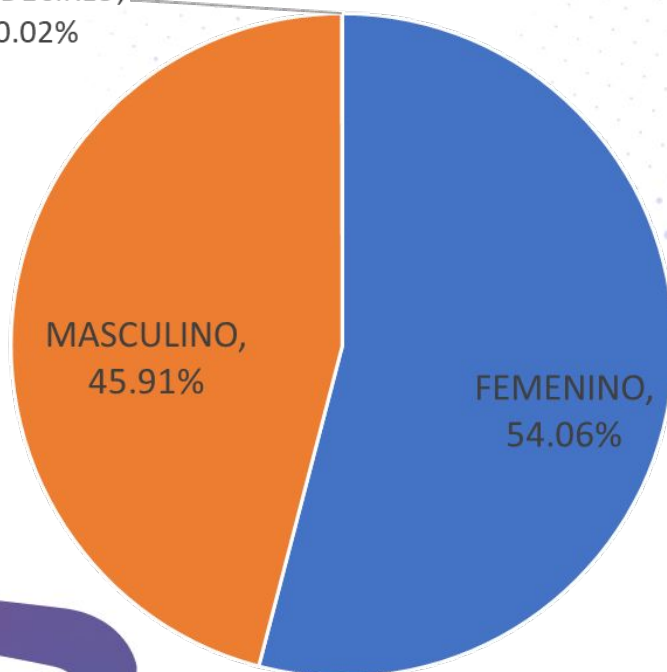
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

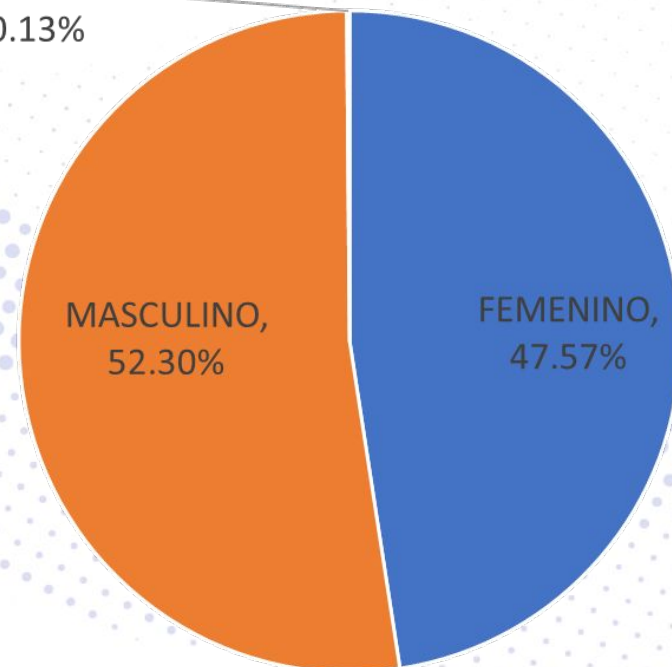
Cifras Gestión 2024

Reclamos por Género

PREFIERO
NO DECIRLO;
0.02%



PREFIERO NO DECIRLO, 0.13% Consultas por Género



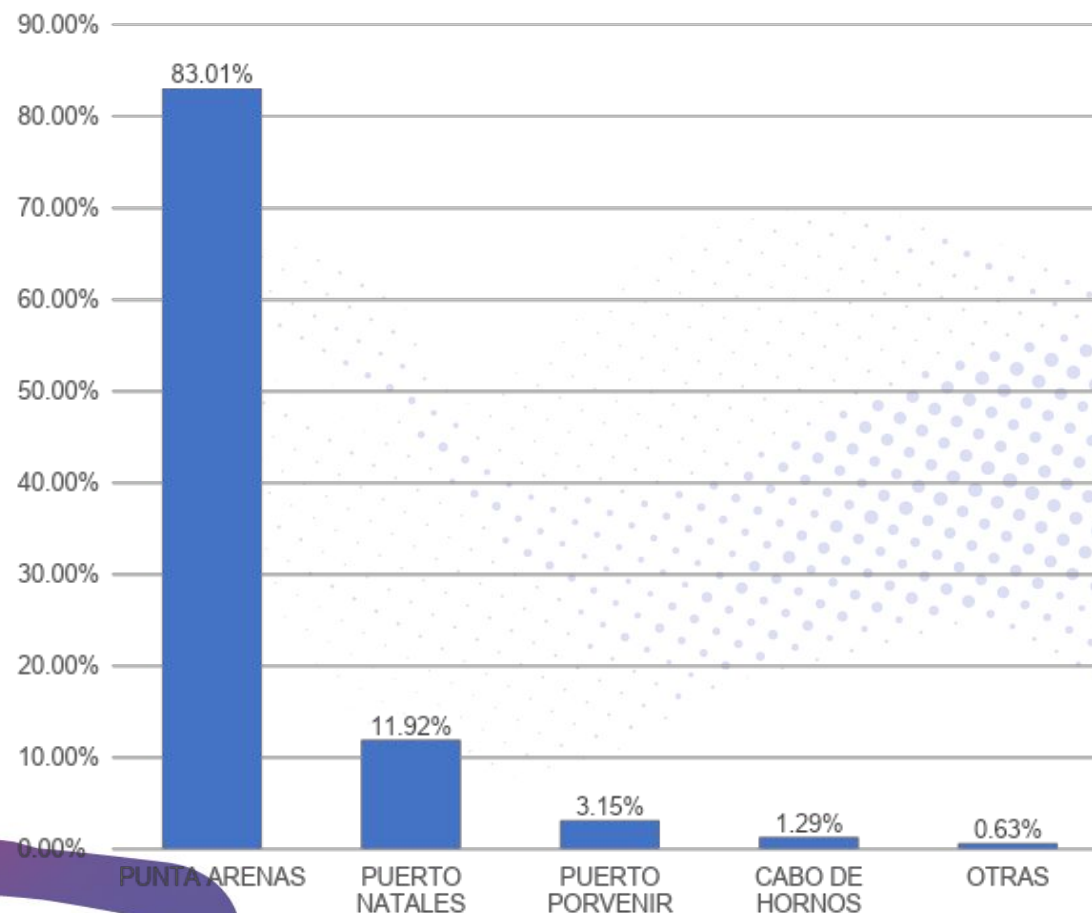


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

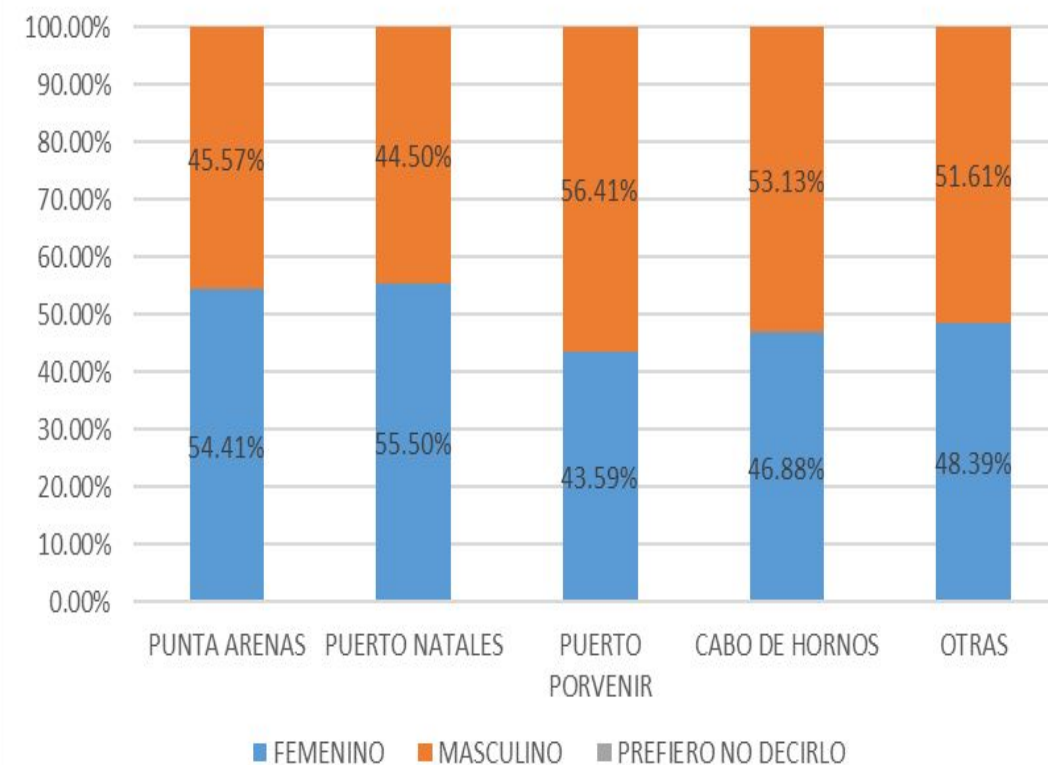
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024

Comunas con mayor volumen de reclamos



Distribución por Género de los Reclamos

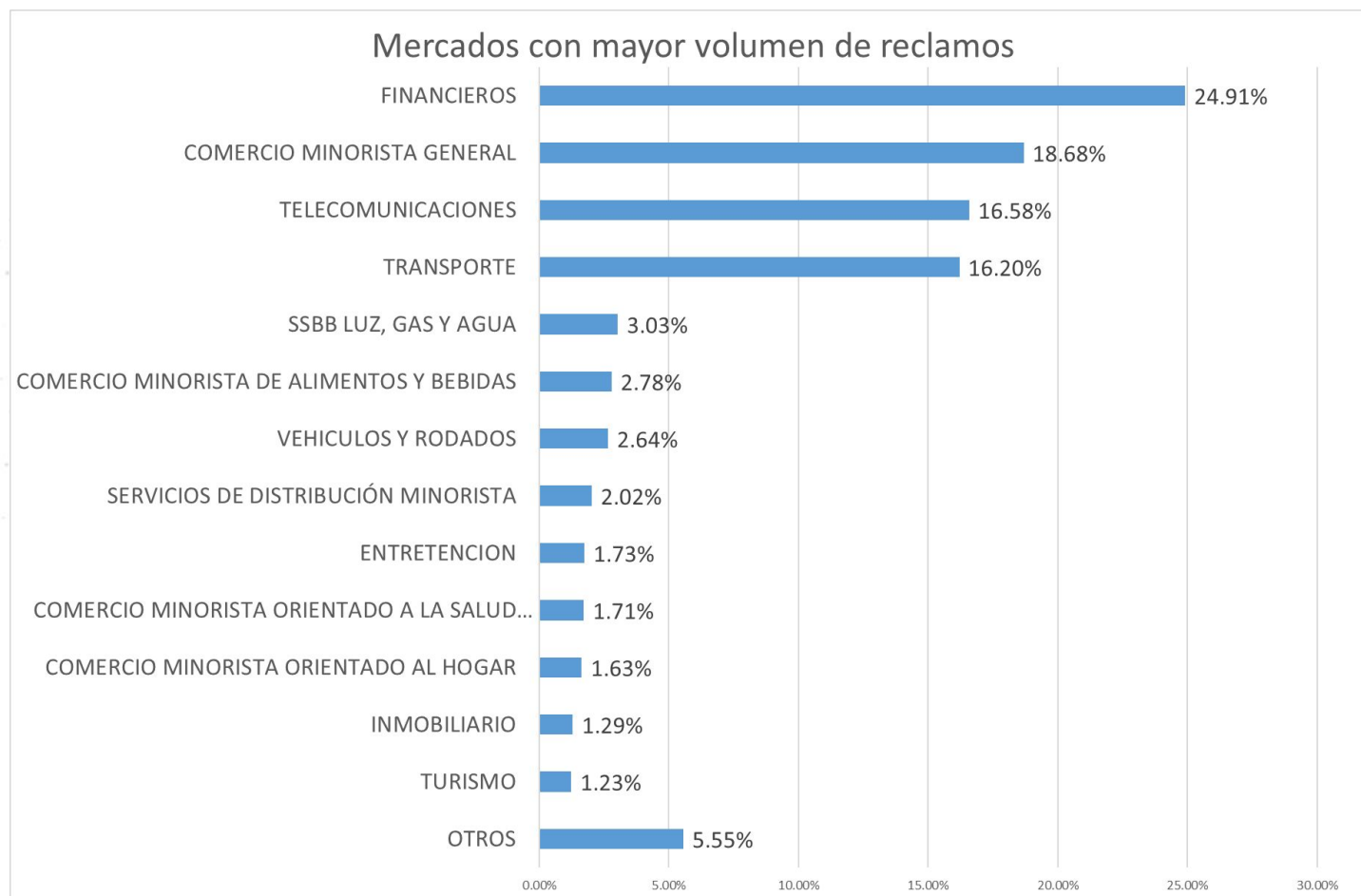




CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024





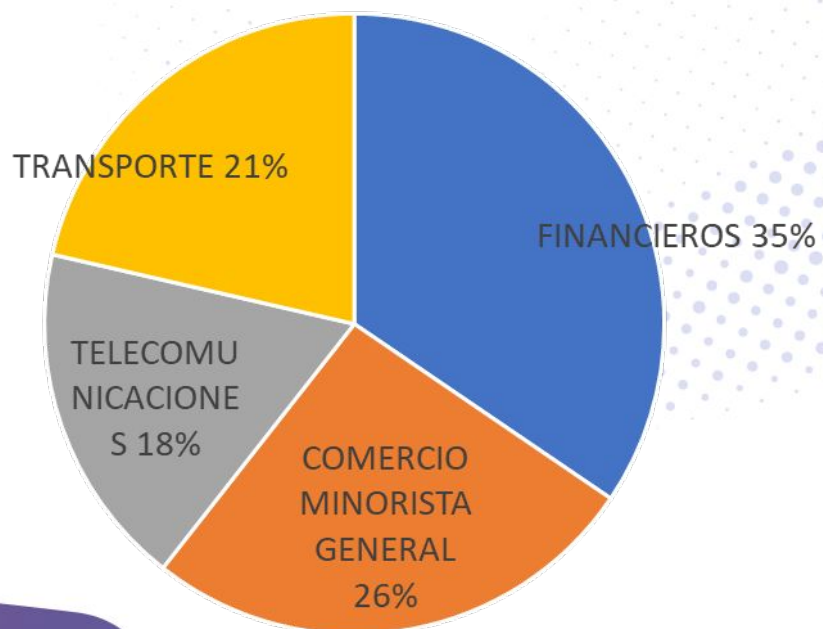
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

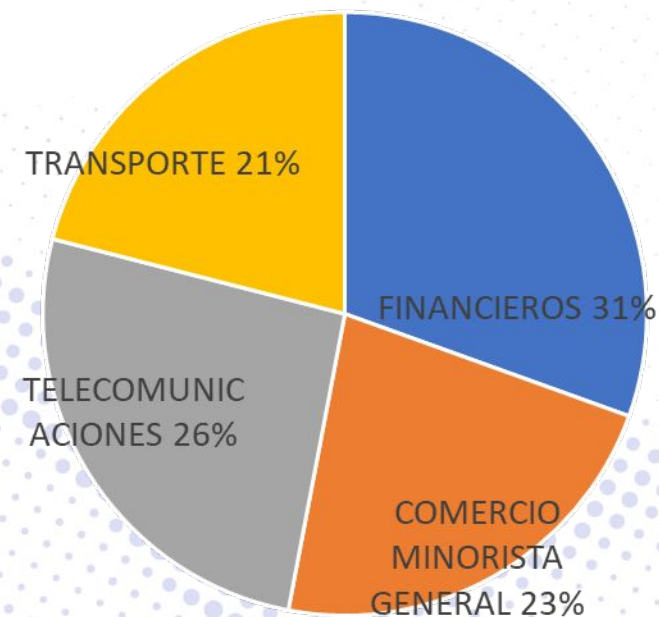
Cifras Gestión 2024

Distribución de Reclamos por Género

FEMENINO



MASCULINO





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024

PROVEEDORES MÁS RECLAMADOS

PROVEEDOR NACIONAL	%
SKY AIRLINE	5.39%
LATAM AIRLINES	4.98%
MOVISTAR MÓVIL	4.92%
BANCOESTADO	3.13%
ENTEL MOVIL	2.84%
MOVISTAR FIJA	2.64%
FALABELLA.COM - LINIO	2.54%
BCI	2.34%
TARJETA CMR	1.76%
TARJETA LIDER	1.63%



PROVEEDOR REGIONAL	%
AGUAS MAGALLANES	10.81%
EDELMAG	9.07%
TV RED	3.67%
SOCIEDAD REAL NANDWANI	3.47%
RECASUR REPUESTOS	3.47%
TVRED	2.90%
GASCO	2.70%
TABSA	2.51%
SANCHEZ Y SANCHEZ	2.51%
INMOBILIARIA SALFA AUSTRAL	2.51%



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024

Actividades Educativas:24

24 Actividades Educativas a:
Clubes de Adultos Mayores,
Emprendedores, Estudiantes, Jefas de
Hogar y Servicios Públicos.

**Ley del Consumidor, Educación
Financiera y Consumo Sostenible**

444 Asistentes

Cursos Online:

- Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las empresas.
- Educación Financiera Ciudadanía.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024 Participación Ciudadana

Conversatorios de Consumo:

- Jóvenes en el Comercio Electrónico.
- Accesibilidad Universal en Supermercados.
- 7 Sesiones del Consejo Consultivo Regional.

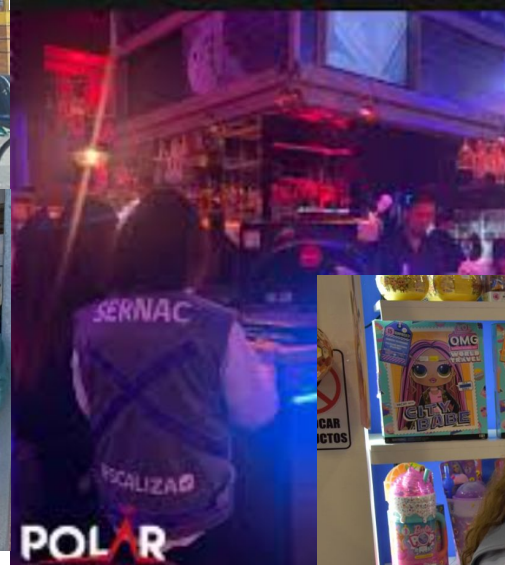


Cifras Gestión 2024

66 Fiscalizaciones



MAGALLANES: SERNAC Y SI
FISCALIZARON A EMPRESA
DE PUBS EN PUNTA ARENA





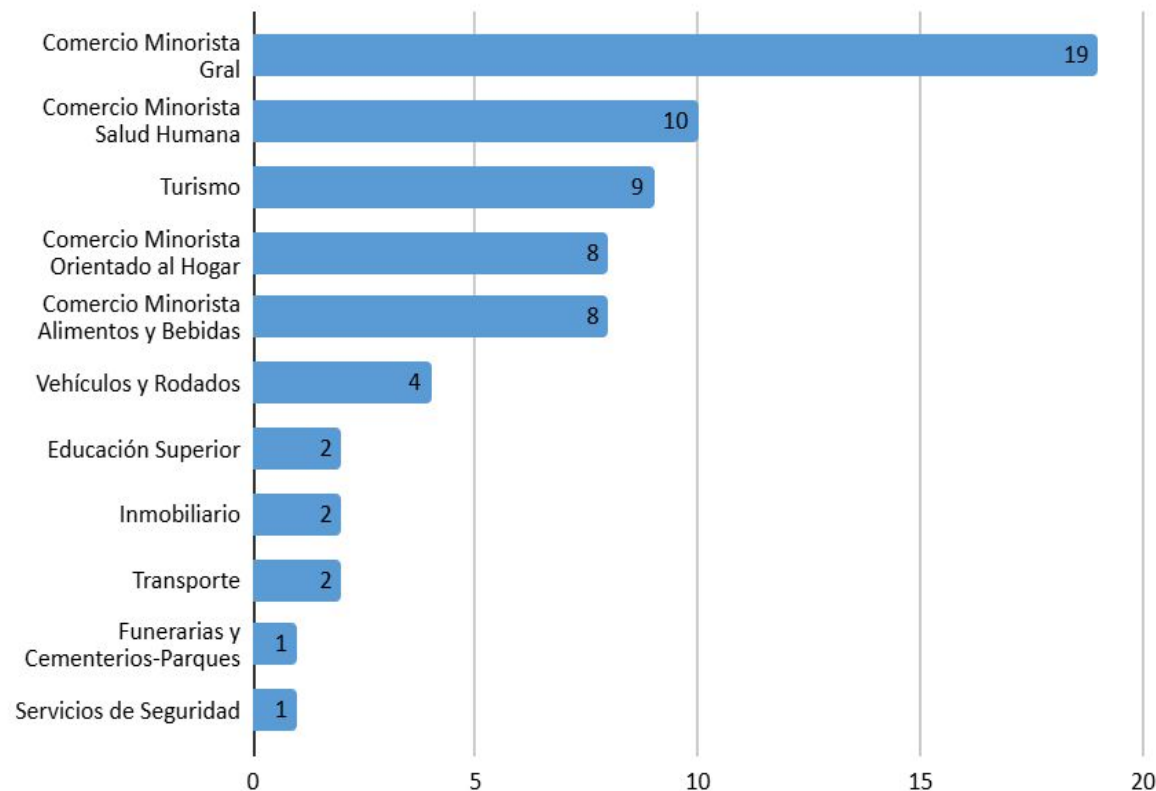
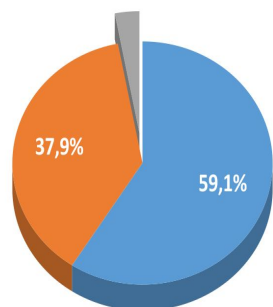
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024 Fiscalizaciones

MODALIDAD FISCALIZACIÓN

● A - Presencial ● B - Digital ● C - Documental



COMUNAS FISCALIZADAS

CABO DE HORNOS

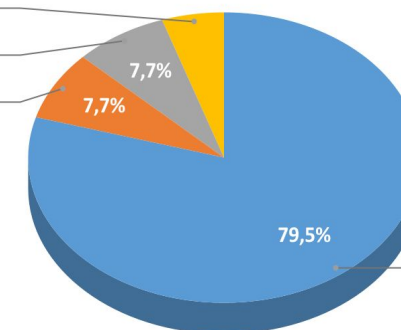
5,1%

PUERTO NATALES

7,7%

TORRES DEL PAINE

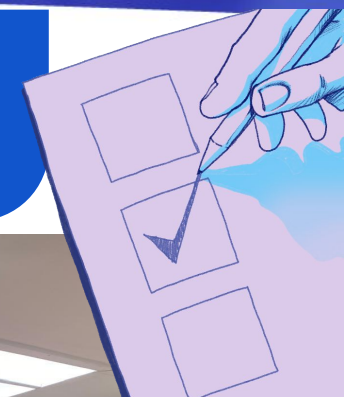
7,7%



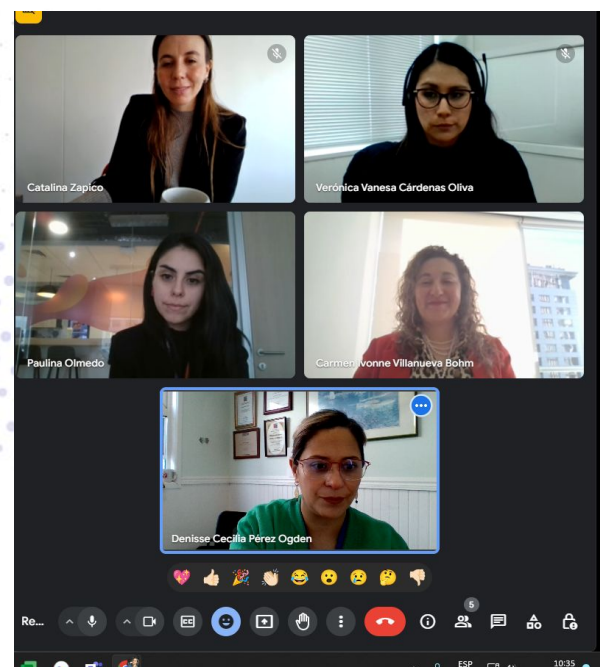
PUNTA ARENAS
79,5%

Cifras Gestión 2024

Negociaciones Desformalizadas: 4



Aerovías DAP S.A.



**CAT Administradora de
Tarjetas S.A.**



**Transbordadora
Austral Broom (TABSA)**



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

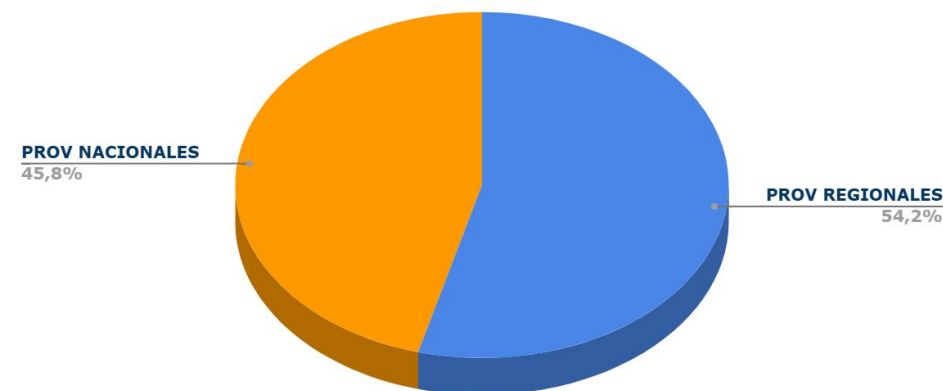
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024 Juicios de Interés General

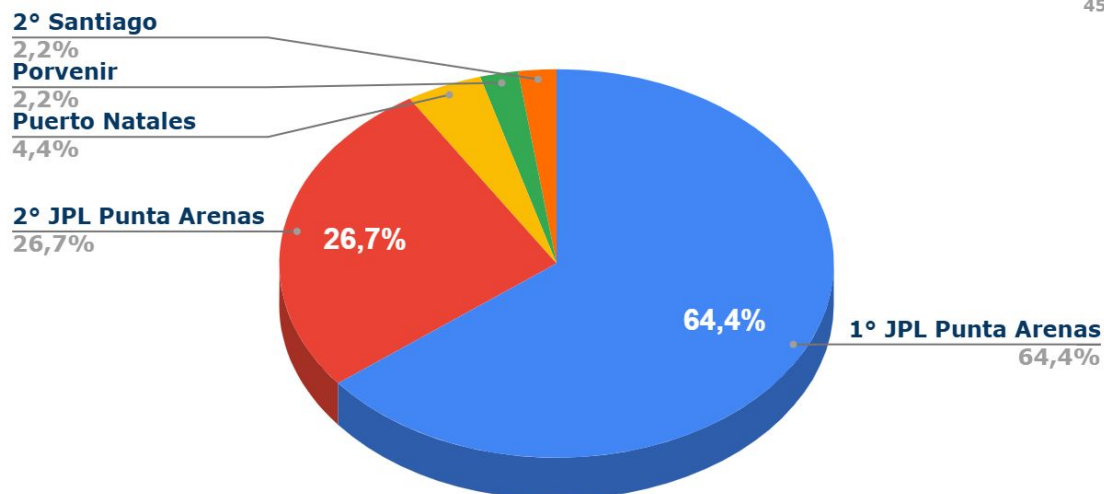
46 

Acciones
Judiciales en
defensa de los
Consumidores.

CASA MATRIZ PROVEEDOR



Distribución de Casos por (JPL)





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024

Alertas Regionales: 19

En alerta ciudadana A2024W8976019, la persona consumidora indica: “En esta tienda no se colocan los precios a los productos, ni siquiera tienen un listado de precios cobran el valor que se les ocurre en el momento.”

SERNAC realizó monitoreo presencial de precios en locales de venta de frutas y verduras en Punta Arenas

A, Ovejero Noticias 22 de mayo de 2024

NOTICIAS, SERNAC | SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TITULARES



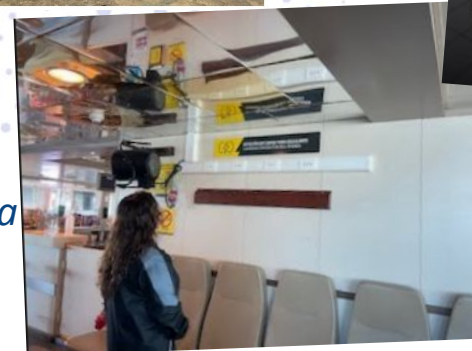
Consejero Regional Andrés López denunció grave accidente en ferry de TABSA

A, Ovejero Noticias 25 de julio de 2024

ACCIDENTES, NOTICIAS, NOTICIAS DE MAGALLANES, TITULARES



Iniciamos una negociación desformalizada con TABSA





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Presencia

143

Cifras Gestión 2024 Gestión en Prensa Local

19 de marzo de 2024



SEREMITT Y SERNAC NAVEGARON EN EL FERRY PARA FISCALIZAR SERVICIO DE CONECTIVIDAD MARÍTIMA PUNTA ARENAS-PUERTO WILLIAMS

Durante el viaje que dura 36 horas, se observó la entrega de carga hasta el servicio para los pasajeros

27 de marzo de 2024

SERNAC EN MAGALLANES CONMEMORÓ EL "DÍA MUNDIAL CONSUMIDOR" CON DIVERSAS ACTIVIDADES

El organismo fiscalizó al comercio en Punta Arenas, principalmente para saber precios de los productos y cómo ejercer el derecho a la garantía legal.



2024-8-6

SEREMI DE SALUD Y SERNAC LLAMAN A LA DE FORMA SEGURA

Durante este periodo se intensifican las fiscalizaciones para resguardar la salud de la comunidad.

SERNAC REGIONAL FISCALIZÓ LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS EN PUERTO WILLIAMS

El objetivo de esta acción fue verificar el cumplimiento de los derechos de las y los consumidoras de la ciudad más austral del país.



SERNAC Y FOSIS SUSCRIBEN ALIANZA PARA CAPACITAR, INFORMAR Y EDUCAR EN TEMAS DE CONSUMO.



Sernac fiscalizó locales comerciales previo a la fiesta de "Halloween"

(Página 11)

NO

SERNAC DESTACÓ LOS MÁS DE 4.800 RECLAMOS RECIBIDOS EN MAGALLANES DURANTE EL 2023

Durante este periodo, el Servicio realizó más de 80 acciones de fiscalización en diferentes

Lunes 2 de septiembre de 2024



REGIONAL SALUD

SEREMI DE SALUD Y SERNAC FISCALIZAN LOCALES DE VENTA DE PRODUCTOS DE HALLOWEEN Y ENTREGAN RECOMENDACIONES A LA COMUNIDAD.

28/10/2024 /



DENISSE PÉREZ, COORD. REGIONAL SERNAC

CAMPAÑA PARA PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN NAVIDAD

diarioelpinguino 612 29 29 10

Sernac oficia a constructora por graves deficiencias

El Servicio Nacional del Consumidor ha recepcionado sinnúmero de reclamos, que dan cuenta de graves problemas en construcciones y de soluciones "parche" por parte de la empresa responsable. Sernac lamentó un hecho que "afecta principalmente a niños y adultos mayores".

(Página 4)



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cifras Gestión 2024 DESPLIEGUE REGIONAL y COORDINACION INTERSECTORIAL



Actividades Masivas y de Promoción se centraron en la visibilización del comercio formal, la seguridad en compras (especialmente en fechas como el Día del Niño y Fiestas Patrias) y la difusión de derechos. Esto sugiere un esfuerzo por educar a la población sobre sus derechos como consumidores y fomentar prácticas comerciales justas.

Actividades de Prevención y Concientización pusieron el énfasis en la seguridad vial, las compras seguras en línea (CyberDay) y la coordinación interinstitucional para abordar problemáticas específicas.

Diálogos y Conversatorios en temas relevantes como la equidad de género y el comercio electrónico

Stands y Ferias nos permitieron entregar información, ingresar reclamos



GRACIAS