



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Fernando Alonso Sepúlveda Rojas
Director Regional del SERNAC Antofagasta



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Misión Institucional del SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión 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.

Informar

Educar

Proteger



Andrés Herrera Troncoso
Director Nacional del
Sernac

Herramientas de Información

Publicación
de estudios

Informes por
mercados

Informes por
Productos



Calculadora de
presupuesto
familiar



Seguridad de
productos



Informes
interactivos

**Observatorio
de precios**

Observatorio de
precios



SERNAC emite alerta de
seguridad para 21
modelos de autos
Citroën, Peugeot y Opel
15 de julio de 2025



Alta concentración de
azúcar y variabilidad de
precios: SERNAC lanza
radiografía de
colaciones escolares
10 de julio de 2025

Herramientas de Educación

Guía del
Consumidor



Guía del
consumidor

Aula Virtual



Aula virtual

Cursos y Talleres



Consultas sobre
cursos y talleres
educativos



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Herramientas de Protección

Gestión de
Reclamos y
Consultas

Alertas
Ciudadanas

Fiscalización

Procedimientos
Voluntarios
Colectivos (PVC)

Juicios Colectivos

Denuncias del
interés individual
y general

No Molestar

Me quiero Salir

Resumen Ejecutivo 2024

Durante el año 2024, el Servicio contó con un presupuesto inicial de **M\$18.191.490** una dotación de **397 funcionarios, 228 mujeres (57,4%) y 169 hombres (42,6%)**.

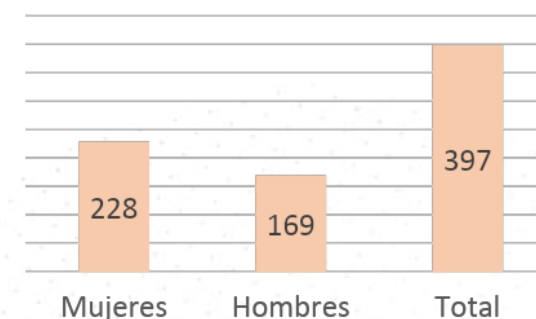
Infraestructura

El Servicio contó con **5 Subdirecciones**:

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección Jurídica.
- Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía.
- Subdirección de Consumo Financiero.

A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

Dotación de Personal



✓ Una División:

De Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a:

Gabinete.
Auditoría Interna.
Fiscalía Administrativa.
Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión.
Coordinación Regional
Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Logros 2024

✓ 1190 Fiscalizaciones

Se realizaron **1.190 fiscalizaciones** a lo largo del país, donde **673 fueron ejecutadas de manera presencial, 257 digitales y 260 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas).

✓ 25 PVC iniciados

En relación a los mecanismos alternativos de **resolución de conflictos colectivos**, se iniciaron **25 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)**. Durante el período, cerraron **8 Procedimientos Voluntarios Colectivos**, alcanzando compensaciones por más de **\$6.981 millones de pesos**, beneficiando a **428.005 personas consumidoras**.

\$6.981.269.000 en Compensaciones

✓ 12 Juicios colectivos y 1.061 Juicios de Interés General

En lo respectivo al ejercicio de **acciones judiciales para la protección de las personas consumidoras**, se dio inicio a **12 Juicios Colectivos y 1.061 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicios colectivos (1 con resultado favorable) y 361 Juicios de Interés General con resultado favorable, lo que se tradujo en un total de \$4.606.269.316 en indemnizaciones, beneficiando un universo de 423.791 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 9.664 UTM.

\$4.606.269.316 en Indemnizaciones

✓ 26 Estudios de Productos

En relación a la información en temas de consumo, el año 2024 el SERNAC elaboró **26 estudios y productos informativos**, destacando los siguientes:

- Estudio de hábitos de consumo y caracterización del mercado de anticonceptivos en Chile.
- Cotizador dieciochero.
- Cotizador de fiestas de fin de año.
- Radiografía de aerolíneas y agencias.
- Estudio centro de estética.
- Costos de viajes a los destinos más turísticos.

Logros 2024



122 Alertas de Calidad y 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 **122 alertas de calidad y seguridad de productos**. En cuanto a recomendaciones relacionadas a la compra, uso, cuidado, almacenamiento y otros antecedentes explorados por las personas consumidoras al momento de adquirir o indagar con un producto, se elaboraron 3 Fichas de Recomendaciones.



11 Dictámenes y Circulares Interpretativas

Se emitieron **3 Circulares Interpretativas** y **11 Dictámenes Administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos permitieron establecer criterios **que orientan el actuar institucional** y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.



26 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



412 Alertas de Vigilancia

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2024, se identificaron un **total de 412 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 59,9% (247) corresponden a alertas regionales y el 39,1% (165) a otro tipo de alertas.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Actividades educativas mediante aula virtual

20
24

Cursos	Nº matriculados	Nº finalistas	Nº aprobados
Curso de Educación Financiera para Jóvenes	1.845	540	481
Curso Consumo Sostenible	98	55	55
Curso Educación Financiera para La Ciudadanía	369	116	105
Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas	1106	606	584
Curso de desarrollo profesional docente	836	451	283
Totales	4.254	1.768	1508

Durante el año 2024, se impartieron 5 cursos en temáticas de educación para el consumo, los cuales estuvieron disponibles en el aula virtual institucional, y se detallan a continuación:





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Charlas y/o Talleres en educación para el consumo sostenible

20
24

Nombre del Taller	Nº de talleres ejecutados	Cantidad de participantes
Educación Financiera	476	12.624
Prácticas de consumo y Medio Ambiente	137	3.977
Taller de educación en derechos del consumidor	322	7.577
Total	935	24.178

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).



Consultas y Reclamos según canal de ingreso

Consultas

Canales de atención	Nº de consultas ingresadas
Internet	34.908
Call Center	225.563
Direcciones Regionales	24.460
Plataformas Municipales	2.414
Servicios Públicos en convenio	12
Total	287.357

Servicio 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.

Reclamos

Canales de atención	Nº de reclamos ingresados
Internet	479.200
Call Center	119.456
Direcciones Regionales	43.141
Plataformas Municipales	39.817
Servicios Públicos en convenio	669
Total	682.283

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.

Fiscalizaciones y participación ciudadana

Fiscalizaciones

Mercado	Nº Fiscalizaciones	Porcentaje
Comercio minorista general	333	27,98%
Comercio minorista orientado a la salud humana (ej. farmacias)	152	12,77%
Comercio minorista de alimentos y bebidas (ej. supermercados)	124	10,42%
Turismo	116	9,75%
Educación superior	100	8,40%
Inmobiliario	88	7,39%
Comercio minorista orientado al hogar (ej. ferreterías)	54	4,54%
Transporte	45	3,78%
Vehículos y rodados	26	2,18%
Telecomunicaciones	21	1,76%
Financieros	21	1,76%
Cuidado personal	19	1,60%
Suministro de electricidad, gas y agua	18	1,51%
Otros mercados	73	6,13%
Total	1190	100%

Participación Ciudadana

Tipo de Mecanismos Ejecutados Total 2024	Mecanismos Total 2024
Sesiones de Consejo Consultivo Regional	54
Conversatorios de Consumo	40
Cuenta Pública Participativa	17
Sesiones de Consejo Consultivo Nacional (COSOC)	5
Consulta Ciudadana	5
Diálogo participativo	4
Conversatorio Interno	4
Consulta Funcionaria	1
Total mecanismos	130



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Productos no molestar y me quiero salir

No Molestar

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 2024, ingresaron **1.184.066 solicitudes**.

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 11.873 solicitudes**.



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 que hayan celebrado. Durante el 2024, obtuvo un total de **75.541 solicitudes ingresadas, tramitándose un 98,2% de ellas**.



Mercados mas reclamados en el año 2024

Entre los mercados más reclamados durante el 2024, en primer lugar se encuentra el comercio minorista general con un 21%, seguido por el mercado financiero con un 19% y suministro de electricidad, agua y gas con un 15% del total de los reclamos recibidos por SERNAC.

Respecto a otros mercados reclamados se encuentran entretención; inmobiliario; vehículos y rodados; salud; comercio minorista bebidas; entre otros, todos suman un 21% del total de reclamos recibidos. A continuación se presenta el detalle:



Mercados	Porcentajes
Comercio minorista general	21%
Financieros	19%
Suministro de electricidad, gas y agua	15%
Telecomunicaciones	14%
Transporte	10%
Otros	21%
Total	100%

Gestión Regional SERNAC 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Gestión SERNAC 2024

Dirección Regional de Antofagasta

Atención al consumidor **nivel regional** año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

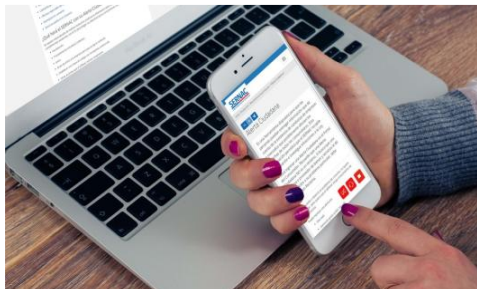
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



20.288
Reclamos



9.982
Consultas



13
Alertas



**Negociación
desformalizada**

Atención **Presencial** al consumidor nivel regional año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

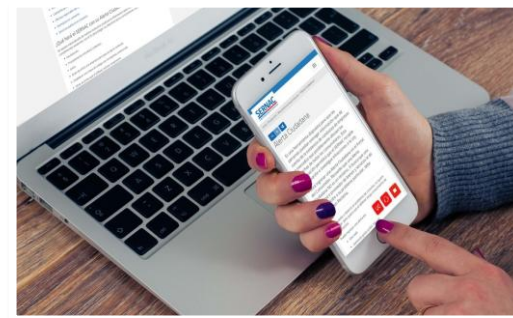
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



✓ **4.030**
Reclamos

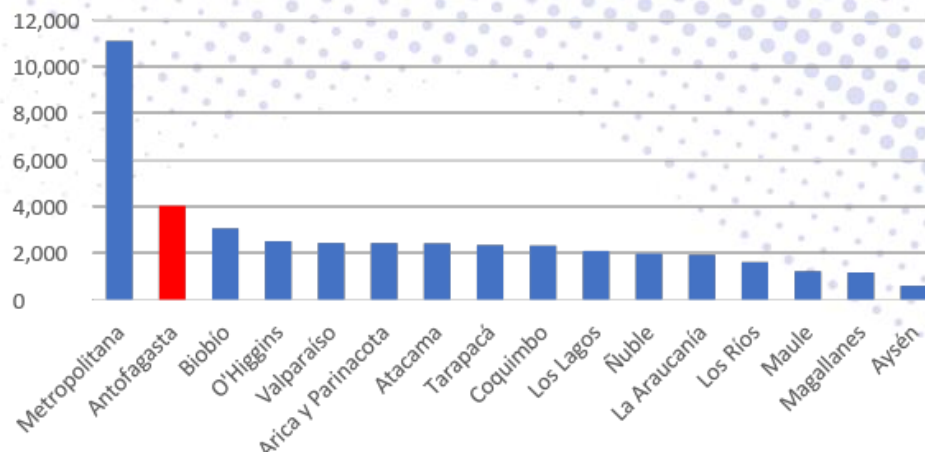


✓ **2.114**
Consultas



✓ **423**
Teleatención

Reclamos Ingresados Presencialmente



Atención **ciudadana** año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

MERCADOS MÁS RECLAMADOS

FINANCIEROS

COMERCIO MINORISTA GENERAL

TRANSPORTE

TELECOMUNICACIONES

SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD,
GAS Y AGUA

MATERIAS MÁS RECLAMADAS:

FORMALIDADES DE CONTRATO

DIFICULTADES PARA TÉRMINO DE CONTRATO

RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO

COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO,
INFORMADO

CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO



MERCADO FINANCIERO

Proveedores más reclamados



MERCADO COMERCIO MINORISTA

Proveedores más reclamados



Atención ciudadana año 2024

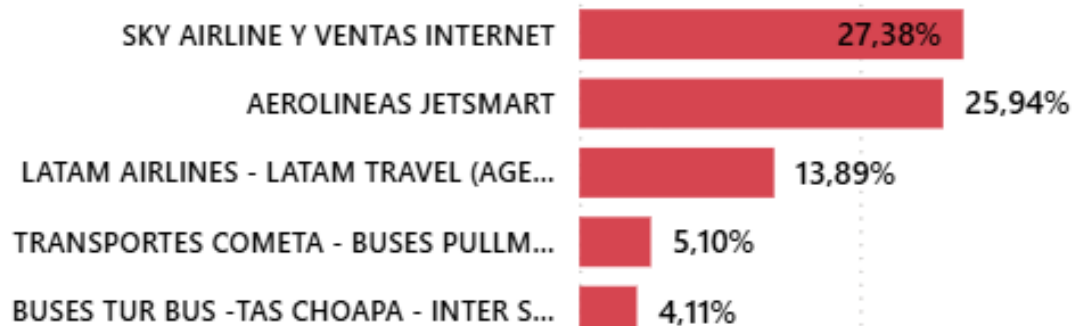


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

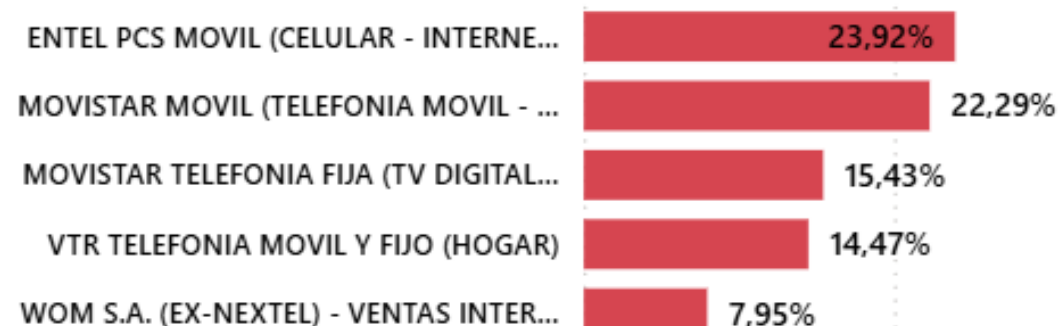
MERCADO TRANSPORTE

Proveedores más reclamados



MERCADO TELECOMUNICACIONES

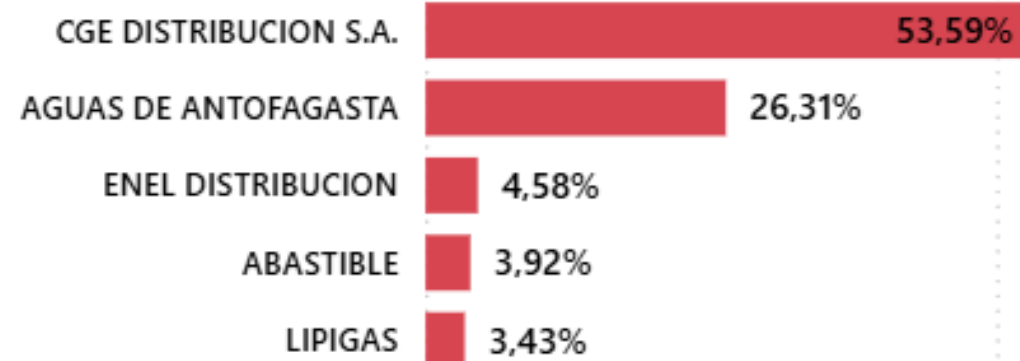
Proveedores más reclamados





MERCADO SUMINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS

Proveedores más reclamados



Alertas de vigilancia año 2024



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Proveedor	Problemática
Cooperativa Electrica San Pedro de Atacama	Interrupciones Injustificadas de Suministro en San Pedro de Atacama
LATAM Airlines	Cancelación de vuelos desde y hacia el aeropuerto de Calama
Supermercado Jumbo	Esponja “Scrub Mommy”, sin rotulación y con diseño atractivo para niños
CGE y ENEL	Recaudación indebida de primas de contratos de seguros
Tiendas de ropa interior (Leonisa, Flores, Intime, Kaiser)	Limitación al ejercicio de garantía Legal
Parlante Producciones SPA y Punto Ticket	Cancelación de concierto grupo "Los Tres"
Gimnasio Pacific Fitness	Cierre de Sucursal ubicada en la ciudad de Calama
Bizarro Entertainment y Punto Ticket	Postergación del concierto del cantante urbano Kidd Voodoo
Buses Expreso Sol del Norte	Transportar pasajeros en maleteros de Bus interurbano
Tiendas Ripley Antofagasta	Agresión a consumidora por parte de guardias de seguridad
Jetsmart Airlines	Vuelo Calama-La Serena devuelto a la ciudad de origen
Sociedad Comercializadora La Esmeralda	Limitación al ejercicio de garantía Legal
Aguas Antofagasta S.A.	Interrupción de suministro 03 y 04 de Diciembre de 2024
CGE Distribución	Interrupciones Injustificadas de Suministro en Mejillones

Juicios de interés general, nivel nacional y regional



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

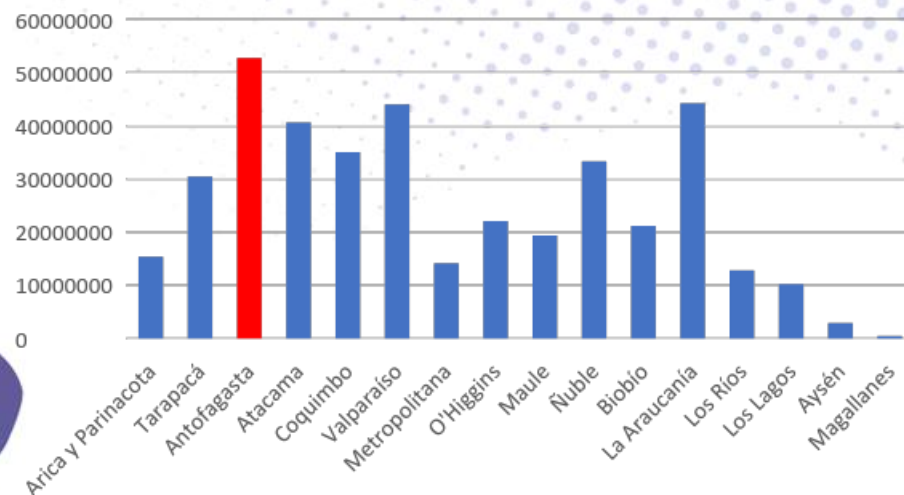
Total de Juicios de Interés General a Nivel Nacional:
1.061

Total de Juicios de Interés General a Nivel Regional: **46**

Monto Total por indemnización (regional): **\$52.771.057**

Monto Total por multas (regional): **182 UTM**
(\$ 12.740.000 CLP)

Monto en indemnización por concepto de JIG



DR Antofagasta obtuvo el
mayor monto de
indemnizaciones por JIG De
todo el país

Protección a nivel regional



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Juicios de Interés General a Nivel Regional: 46

-Se interpusieron **46 denuncias por infracciones a la Ley del Consumidor**, de las cuales **17** corresponden a denuncias que tienen su origen en **fiscalizaciones**.

-**23 denuncias** tienen sentencia condenatoria contra el proveedor demandado (12 firmes y 11 en apelación).

En 1 denuncia se logró **avenimiento favorable** entre el consumidor y el proveedor denunciado.

34 juicios continúan su tramitación durante el presente año.

Principales mercados reclamados: retail, aerolíneas, compañías de seguros, servicios básicos e inmobiliarias.

Demanda Colectiva a Aguas Antofagasta
por el corte de suministro en el mes de diciembre del 2023 en la capital regional.



Protección a nivel regional



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Juicios de Interés General a Nivel Regional: 46

Proveedor	Problemática
Sodimac	Seguridad en el Consumo
Seguros Falabella	Incumplimiento No molestar
CGE distribución	Seguridad en el Consumo
Mercado Libre	Incumplimiento condiciones contratadas
Ripley	Seguridad en el Consumo
Gimnasio Smart Fitt	Seguridad en el Consumo
CGE distribución	Seguridad en el Consumo
Cencosud	Seguridad en el Consumo
Correos de Chile	Incumplimiento condiciones contratadas
CMR Falabella	Incumplimiento No molestar
BCI seguros	Incumplimiento condiciones contratadas
Ripley	Seguridad en el Consumo (Agresión)
Pullman Bus	Seguridad en el Consumo (Pérdida de equipaje)
Expreso sol del norte	Seguridad en el Consumo (Transporte en maletero de bus)
BCI seguros	Incumplimiento condiciones contratadas
Central Parking (Estacionamiento Espacio Urbano)	Seguridad en el consumo (Robo vehículo)
Colegio Costa Cordillera	Clausulas abusivas contrato de Educación Escolar
CGE distribución	Seguridad en el consumo (Quema de Artefacto)
HITES	Limitación ejercicio garantía legal
Mercado Libre	Incumplimiento condiciones contratadas
Iberia Airline	Incumplimiento condiciones contratadas (reprograma vuelo)
Banco Santander	Incumplimiento condiciones contratadas (No respetar oferta credito de consumo)
Net-Pag Autopase	Hostigamiento cobranza
Banco de Chile	Incumplimiento No molestar
Tur-Bus	No exhibición de precios
Latam Airlines	Falta identificación Jefe de Local
Farmacia Ahumada	No exhibición de precios de forma visible
La polar	No exhibir información relativa a garantía legal
Cencosud	No exhibir información relativa a garantía legal
ABC DIN	No exhibir información relativa a garantía legal
Buses Sanhuesa	No exhibir información relativa al precio
Bata Tocopilla	No exhibir información relativa a garantía legal
ABC DIN Tocopilla	No entrega de información solicitada en fiscalización
hotel Ibis	No exhibir lista de precios

Fiscalizaciones



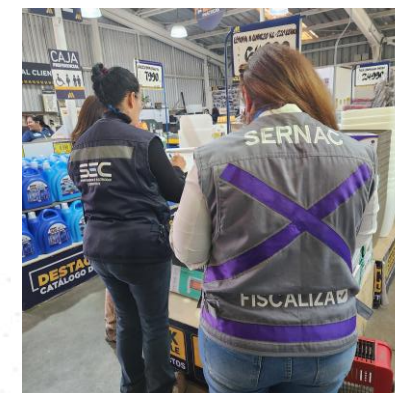
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

1. Modalidad	Fiscalizaciones	Porcentaje
A - Presencial	67	85,90%
B - Digital	7	8,97%
C - Documental	4	5,13%
Total general	78	100%

2. Comunas	Fiscalizaciones	Porcentaje
ANTOFAGASTA	39	58,21%
SAN PEDRO DE ATACAMA	10	14,93%
CALAMA	8	11,94%
TOCOPILLA	3	4,48%
TALTAL	3	4,48%
MEJILLONES	2	2,99%
SIERRA GORDA	2	2,99%
Total general	67	100%

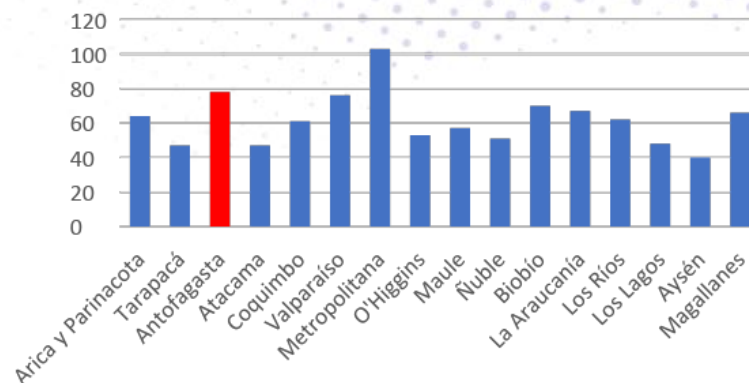
3. Mercados	Fiscalizaciones	Porcentaje
TURISMO	30	38,46%
COMERCIO MINORISTA GENERAL	24	30,77%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	10	12,82%
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	3	3,85%
EDUCACIÓN SUPERIOR	3	3,85%
INMOBILIARIAS	2	2,56%
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2	2,56%
CUIDADO PERSONAL	2	2,56%
INMOBILIARIO	1	1,28%
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	1	1,28%
Total general	78	100%



78

Total

Fiscalizaciones



DR Antofagasta
realizó la mayor
cantidad de
fiscalizaciones
después de la DRM



Educación para el consumo sostenible

N° de Talleres : 50

Temáticas:

- Promoción de derechos de las personas consumidoras.
- Educación Financiera
- Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible



**Número total de
participantes en talleres**

1.572

Participación ciudadana



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

5

sesiones del Consejo Consultivo Regional (abril-
julio-agosto-noviembre-diciembre)



1

Cuenta Pública Participativa (mayo)



1

Diálogo Participativo denominado “Derechos y deberes como
personas consumidoras de las mujeres que estudian y/o
trabajan” (octubre)



1

Conversatorio de Consumo llamado “SERNAC junto a las
personas mayores, derechos y brechas” (noviembre)



Hitos comunicacionales



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

HITOS	FECHAS
DEMANDA COLECTIVA POR CORTE DE AGUA POTABLE	ENERO
REALIZACIÓN DE LA FERIA DEL CONSUMIDOR	MARZO
FISCALIZACIONES MULTITAREA	ANUAL – 1 MENSUAL
LANZAMIENTO DE CAMPAÑA “CONSEJOS EN NAVIDAD”	DICIEMBRE
PARTICIPACIÓN EN LOS GOBIERNOS EN TERRENO	ANUAL

Total de vocerías=

142



Prácticas profesionales a nivel regional



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Durante el año 2024, **04** alumnas Egresadas de Derecho realizaron su práctica profesional en el SERNAC, asesorando jurídicamente a nuestros usuarios todos los días de la semana (lunes a viernes).



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile



**Corporación
de Asistencia
Judicial**
Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Desafíos estratégicos de SERNAC 2025-2026



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Aumentar las
fiscalizaciones

Incrementar los
Procedimientos
extrajudiciales

Fortalecer el
relacionamiento
con Servicios
Públicos y
Municipios

Enfocaremos
nuestra acción en
los marketplaces,
servicios de
telecomunicacione
s y servicios
básicos

Desplegar la
agenda Antifraudes

Ayúdanos a mejorar



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

1-

¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que requieren mayor atención o intervención por parte del SERNAC en la región? (Desafíos específicos del territorio).

2-

¿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?

3-

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



GRACIAS