



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

## Gestión Institucional 2024

**Fernanda Gajardo Manríquez**  
Directora Regional **SERNAC Los Lagos**  
29 de Julio de 2025



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# ¡BIENVENIDAS Y BIENVENIDOS A LA CUENTA PÚBLICA SERNAC LOS LAGOS!

- Autoridades
- Ciudadanía
- Funcionarios y funcionarias

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## "CONSUMIDORES SOMOS TODOS"



“Consumidores somos todos. El Estado tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses”

*Discurso de John Fitzgerald Kennedy, 1962, ante el Congreso de EE.UU.*

## "NUESTRA INSTITUCIONALIDAD EN MATERIA DE CONSUMO CUMPLE 93 AÑOS DE HISTORIA"

COMISARIATO de SUBSISTENCIAS			
Desde esta fecha aplica para el Departamento de Santiago los siguientes precios de venta:			
AL POR MENOR			
Arroz tipo estándar nacional con 15 o a más gr.	2012	2011	2010
Arroz quebrado	1,40	1,50	1,60
Pasta de arroz	0,75	1,10	0,40
Arroz con	2,50	2,70	0,20
Arroz granulado	2,50	2,50	0,20
Arroz Suedico	2,50	2,30	0,10
Fideos Populares	1,60	2,40	0,80
Papas	0,40	0,45	0,40
Papas base	1,40	2,20	0,40
Quinoa	1,70	2,20	0,50
Caritas blancas	0,50	0,70	0,20
Parafina	1,60	1,80	0,20
Espeño de vino	3,00	1,60	0,60
Tapa con	2,20	1,50	0,50
Velas por unidad de 35 a 40 gr.	0,20		
Velas por unidad de 65 a 70 gr.	0,40		
Por venta continua de arroz deben darse las siguientes cantidades:			
Arroz granulado Suedico	0,90 gr.		
Arroz granulado	0,70 gr.		
Arroz de pan especialmente II panes	0,80 gr.		

**Comisariato General de Subsistencia y Precios (1932):** *Primera institución en consumo en Chile.*



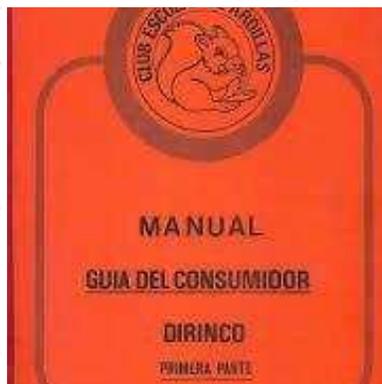
**Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP):** 1953



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## **"NUESTRA INSTITUCIONALIDAD EN MATERIA DE CONSUMO CUMPLE 93 AÑOS DE HISTORIA"**



**Dirección de Industria y Comercio  
(Dirinco): 1960**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**SERNAC (Servicio Nacional del  
Consumidor): 1990**

# MISIÓN Y VISIÓN



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## MISIÓN DEL SERNAC

*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.*

## VISIÓN DEL SERNAC

*Ser un equipo humano comprometido y entusiasta que trabaja en un marco de experticia técnica y eficacia, en la defensa y protección de los derechos de las y los consumidores del país.*

Servicio Nacional del Consumidor

**PERSONAS:**  
FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS  
SERNAC

# FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

SERNAC Los Lagos, se compone de un total de 9 funcionarios, de 7 mujeres y 2 hombres.



169 HOMBRES (43%)

228 MUJERES (57%)

# 397

FUNCIONARIOS EN TOTAL NACIONAL

Del total de funcionarios, 271 trabajan en el nivel central y 126 personas en regiones.



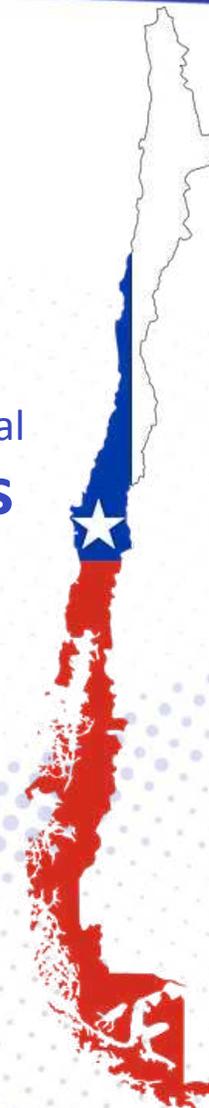
## SERNAC TIENE 5 SUBDIRECCIONES

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

- División de gestión y Desarrollo Institucional
- **16 Direcciones Regionales**

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



**PROTECCIÓN:**  
**RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS  
CONSUMIDORES**

# RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS CONSUMIDORES



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES:**  
EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA

**RECLAMOS**



**682.283**

**21.167**

**CONSULTAS**



**287.357**

**9.810**

# MERCADOS CON MÁS RECLAMOS DURANTE 2024

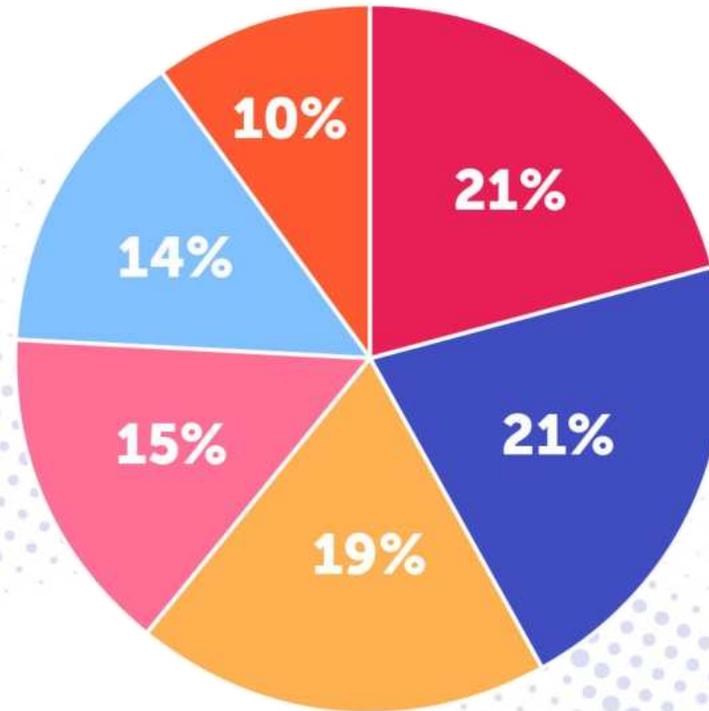


CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Estos 5 mercados concentraron un

**79%** del total de los reclamos



-  Retail
-  Financieros
-  Servicios básicos
-  Telecomunicaciones
-  Transporte
-  Otros

# RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS CONSUMIDORES



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES: EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA

Canales de atención	N° de reclamos ingresados	N° de consultas ingresadas
Portal del Consumidor en <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	479.200 (70,2%)	34.908 (12,1%)
Centro de atención telefónica (800 700 100)	119.456 (17,5%)	225.563 (78,5%)
Oficinas de atención en todas las Direcciones Regionales	43.141 (6,3%)	24.460 (8,5%)
Oficinas de atención en Municipalidades en convenio	39.817 (5,8%)	2.414 (0,8%)
Otros Servicios Públicos en convenio	669 (0,1%)	12 (0,004%)
<b>Total</b>	<b>682.283</b>	<b>287.357</b>

# RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS CONSUMIDORES



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES: EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA

Canales de atención	N° de reclamos ingresados	N° de consultas ingresadas
Portal del Consumidor en <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	14.391	1.136
Centro de atención telefónica (800 700 100)	4.690	7.975
Oficinas de atención presenciales	2.086	699
<b>Total</b>	<b>21.167</b>	<b>9.810</b>

# **PROTECCIÓN:** HERRAMIENTAS DE PROTECCIÓN



## NO MOLESTAR

Las y los consumidores pueden informar al SERNAC cuando las empresas **incumplen los acuerdos** para cerrar un reclamo o las solicitudes de “No Molestar”.



ME QUIERO  
**SALIR**

## Derivación Superintendencias

Si una empresa no acoge una solicitud de MQS, el SERNAC deriva el caso a la superintendencia que corresponda, por ejemplo, a SUBTEL.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**WWW.SERNAC.CL**

 **9.103.228**  
VISITAS TOTAL DE  
5.617.730 USUARIOS.

  **67%**  
DESDE CELULAR

 **1.589** CONTENIDOS Y ACTUALIZACIONES  
PUBLICADAS



WWW.SERNAC.CL

## QUÉ VISITAN LAS Y LOS CONSUMIDORES

 **50%** visitas accede al Portal del Consumidor

- Realizar un reclamo o consulta
- Ingresar una Alerta Ciudadana
- Solicitar Me Quiero Salir
- No Molestar (anti spam)

**También:** Información de derechos  
Tramitación de juicios  
Noticias de consumo



**PREVENCIÓN:**

**ACCIONES DEL SERNAC EN FAVOR DE  
LOS CONSUMIDORES**

# ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

**EL SERNAC FISCALIZÓ LOS MERCADOS SIGUIENDO LAS DIRECTRICES DE UNA NUEVA POLÍTICA DE FISCALIZACIÓN CON IMPACTO, CON ENFOQUE DE RIESGOS, CON ALCANCE TERRITORIAL Y EN COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO.**

## ALGUNAS INICIATIVAS DE INNOVACIÓN 2024:

-  **Consulta Ciudadana Nacional de Fiscalización:** Se consideró la opinión 4.837 personas , quienes señalaron los principales problemas de consumo que les afectan y los mercados que el SERNAC debía fiscalizar
-  **Fortalecimiento procesos de análisis jurídicos:** Ajustes en fase de análisis técnico-jurídico, lo que permitió una reducción en los plazos de gestión de un 30% y mejoras para la simplificación y automatización de tareas, por ejemplo, reportes técnicos y elaboración de oficios.

# ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

EL SERNAC FISCALIZÓ LOS MERCADOS SIGUIENDO LAS DIRECTRICES DE UNA NUEVA POLÍTICA DE FISCALIZACIÓN CON IMPACTO, CON ENFOQUE DE RIESGOS, CON ALCANCE TERRITORIAL Y EN COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO.

## ALGUNAS INICIATIVAS DE 2024:



# ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

# 48

OPERATIVOS EN  
MÚLTIPLES MERCADOS:

RETAIL

**28%** del total

FARMACIAS

**13%** del total

SUPERMERCADOS

**10%** del total



# ACCIONES DE FISCALIZACIÓN



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

✓ **FISCALIZACIÓN PRESENCIALES:**  
**30 ACCIONES (62%)**

✓ **FISCALIZACIÓN DOCUMENTALES:**  
**9 ACCIONES (19%)**

✓ **FISCALIZACIÓN DIGITALES:**  
**9 ACCIONES (19%)**



# ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

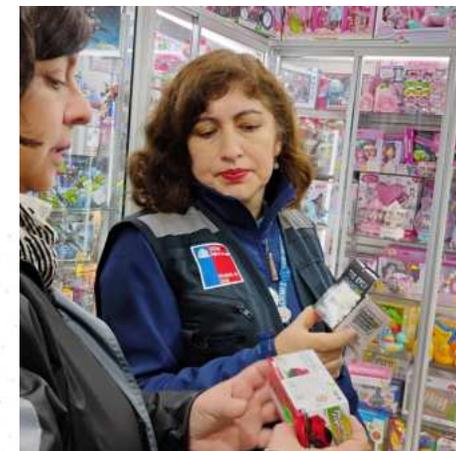


CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## PRINCIPALES ASPECTOS FISCALIZADOS:

- ✓ PUBLICACIÓN DE PRECIOS.
- ✓ INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- ✓ DERECHO A LA GARANTÍA LEGAL.
- ✓ SEGURIDAD EN EL CONSUMO.
- ✓ COMUNAS FISCALIZADAS: PUERTO MONTT, QUELLÓN, CASTRO ANCUD, PUERTO VARAS, FRUTILLAR Y OSORNO.



## ALGUNOS SERVICIOS FISCALIZADOS

Mall chinos  
Propinas  
Aplaciones delivery  
Tiendas online

### Sernac fiscaliza a tiendas online ante reclamos por mala calidad de perfumes

Publicado: Lunes, 18 de Noviembre de 2024 a las 19:41hrs. Autor: [Cooperativa.cl](#)

- El servicio informó que este año ha recibido cerca de un centenar de reclamos relacionados con problemas, particularmente, en términos de fragancia, fijación o durabilidad.
- Esto ha llevado a muchos a sospechar que se trata de productos falsificados.



### Sernac denunciará a aplicaciones de delivery: ¿Cuándo corresponde pedir propina?

Publicado: Sabado, 2 de Noviembre de 2024 a las 15:20hrs. | Periodista Radio: [Álvaro Lozano](#)  
| Periodista Digital: [Cooperativa.cl](#)

- El organismo realizó una fiscalización a cuatro aplicaciones de delivery y detectó distintos incumplimientos a la Ley del Consumidor, entre ellas el cobro excesivo de la bonificación.
- La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) respaldó al Sernac y pidió un cambio en la legislación para regularizar este tipo de prácticas.



**PROTECCIÓN:**  
ACCIONES DEL SERNAC EN FAVOR DE  
LOS CONSUMIDORES

# PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (PVC)



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Instancia extrajudicial que permite buscar soluciones rápidas para los consumidores.

## INICIO

- ✓ **25 PVC**
- ✓ **3 MESAS DE TRABAJO**
- ✓ **26 NEGOCIACIONES DESFORMALIZADAS.**

# PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (PVC)

DESTACAN SERVICIOS ELÉCTRICOS TRAS MEGA CORTE DE AGOSTO, TAMBIÉN RETAIL, ENTRE ENTRE OTROS MERCADOS.

**T3** Lo Último El Tiempo Chile Deportes Reportajes T13 Emprendedores Elecciones

**NACIONAL**

## Sernac inicia procedimiento extrajudicial con Enel para compensar a afectados por cortes de luz en la RM



Agencia Uno - Sernac inicia procedimiento extrajudicial con Enel para compensar a afectados por cortes de luz en la RM

PAIS > SERNAC

## Sernac inicia procedimiento de compensación contra Ripley por cobros no informados a más de 180 mil clientes

Por Juan Andrés Galaz Pinto  
03.10.2024 / 21:00

Compartir 



# PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (PVC)



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

PERSONAS FUERON COMPENSADAS

**428.005**

**7 mil**  
*millones de pesos*  
en compensaciones





Acción judicial que busca compensaciones para un grupo de consumidores afectados por un mismo problema.

**INICIARON**  
**12 JUICIOS**  
**COLECTIVOS**

Entre ellas:

- ✓ General Motors y Forum por cobros abusivos.
- ✓ CGE por cortes de luz.
- ✓ Agencia de turismo Multiviajes por graves incumplimientos.
- ✓ Aguas Antofagasta por corte de servicio.

# JUICIOS COLECTIVOS



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Acción judicial que busca compensaciones para un grupo de consumidores afectados por un mismo problema.

## INICIARON 3 JUICIOS COLECTIVOS

Entre ellas:

- ✓ Luz Osorno
- ✓ FRONTEL
- ✓ SAESA



## ACCIÓN JUDICIAL QUE BUSCA COMPENSACIONES PARA UN GRUPO DE CONSUMIDORES AFECTADOS POR UN MISMO PROBLEMA.

### LT LATERCERA

PULSO PM

#### Los detalles de las demandas colectivas del Sernac contra General Motors Financial y Forum: arriesgan millonarias multas

Las acciones contra Forum Servicios Financieros y General Motors Financial Chile apuntan a cobros abusivos en contratos de crédito automotriz. La demanda del Sernac acusa a Forum de aplicar cargos indebidos bajo “Gastos de Administración Prenda” y a GM por “Gestión de Garantía”, con multas que podrían ascender a \$31.964 millones y \$29.497 millones respectivamente.

#### Cortes de luz: Sernac arremetió contra Saesa por no sumarse a procedimiento voluntario colectivo

Publicado: Martes, 20 de Agosto de 2024 a las 23:33hrs. Autor: Cooperativa.cl

“Si la empresa considera innecesario un PVC compensatorio, consideraremos del todo necesario demandarlos colectivamente”, advirtió el organismo.





DURANTE ESTE PERÍODO SERNAC LOGRÓ 3 SENTENCIAS  
CONDENATORIAS EN JUICIOS INICIADOS EN AÑOS ANTERIORES

MULTAS PARA LAS EMPRESAS



**60 UTM**

COMPENSACIONES PARA



**323.674**

*Consumidores afectados.  
por más de \$ 4.200 millones*

# JUICIOS DE INTERÉS GENERAL (JIG)



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

ACCIÓN JUDICIAL QUE BUSCA QUE EMPRESAS QUE INCUMPLAN  
LA LEY DEL CONSUMIDOR SEAN SANCIONADAS.

INICIARON  
**1.061 JIG A NIVEL  
NACIONAL**

Derecho a la información veraz y oportuna **18%**

Publicidad no deseada/Spam **18%**

No entregar información **17%**

Seguridad en el consumo **14%**



ACCIÓN JUDICIAL QUE BUSCA QUE EMPRESAS QUE INCUMPLAN  
LA LEY DEL CONSUMIDOR SEAN SANCIONADAS.

**INICIARON**

**48 Juicios de Interés General  
SERNAC Los Lagos**





SENTENCIA FAVORABLE EN

 **361 PROCESOS**

MULTAS PARA LAS EMPRESAS

 **9.604 UTM**  
(equivalentes a \$662 millones)

**398 millones en compensaciones**

Beneficiando a un universo de 297 personas consumidoras.

## Los Lagos

Justicia condena a LATAM a pagar indemnización por equipaje

### TRAS DENUNCIA DE SERNAC JUSTICIA MULTÓ A LATAM AIRLINES POR LIMITAR MONTOS DE INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Esta acción judicial fue interpuesta luego que el Servicio detectara, a través de una fiscalización desarrollada en el aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, que la aerolínea establecía un monto de indemnización de 600 dólares en caso de extravío o daño, contradiciendo la normativa.

radio 23 octubre 2024



Esta acción judicial fue interpuesta luego que el Servicio detectara, a través de una fiscalización desarrollada en el aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, que la aerolínea establecía un monto de indemnización de 600 dólares en caso de extravío o daño, contradiciendo la normativa.

- Es importante recordar que, al viajar, si se pierde la maleta o daña una maleta, las aerolíneas deben compensar con un monto de 40 UF, esto es, cerca de 1 millón 518 mil pesos por cada pasajero.

**CERCANÍA:**  
**EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO**

# DESPLIEGUE EDUCATIVO PARA EL CONSUMO A LO LARGO DEL PAÍS



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



Durante este período se realizaron

**935 TALLERES**

para la ciudadanía a nivel nacional.



Con una participación de

**24.178 PERSONAS**



# DESPLIEGUE EDUCATIVO PARA EL CONSUMO A LO LARGO DEL PAÍS



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



Durante este período se realizaron

**55 TALLERES**

para la ciudadanía a nivel regional.



Llegando con una cobertura de participación de

**1.236 PERSONAS**



# EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**32**

- Talleres de Educación financiera

- Nº de personas participantes:  
**770**

**12**

- Talleres de Educación en derechos del consumidor

- Nº de personas participantes:  
**266**

**9**

- Prácticas de consumo y medio ambiente.

- Nº de personas participantes:  
**178**



## DURANTE EL AÑO 2024 SE IMPARTIERON 5 CURSOS DE AULA VIRTUAL:

**Derechos de los consumidores y obligaciones de las empresas en el marco de la Ley del Consumidor.**

Dirigido a público general.

**606** APROBADOS.

**Educación financiera para jóvenes**

Dirigido a estudiantes de enseñanza media y jóvenes (18 a 29 años)

**540** APROBADOS.

**Curso de desarrollo profesional docente**

Dirigido a docentes y profesionales de la comunidad educativa, con certificación del CPEIP.

**451** APROBADOS.



**DURANTE EL AÑO 2024 SE IMPARTIERON 5 CURSOS DE AULA VIRTUAL:**

## Curso consumo sostenible

Dirigido a público general.

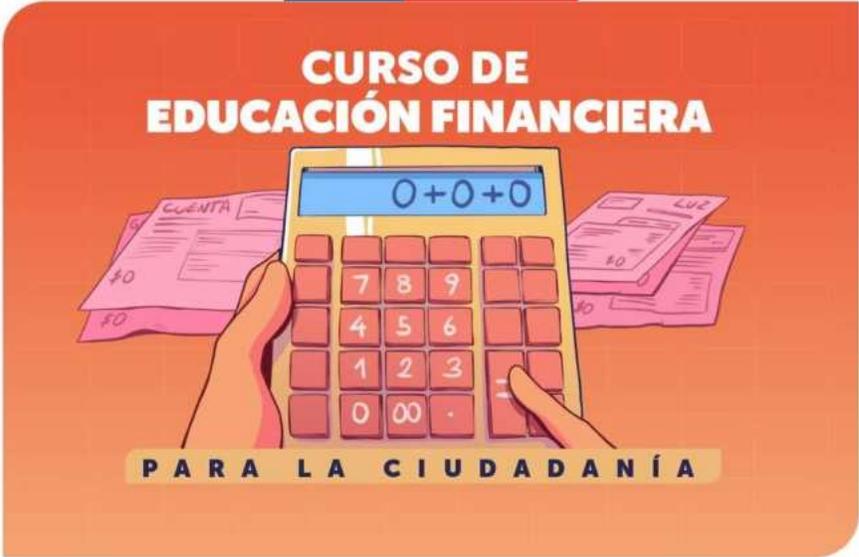
**55.188**

## Educación financiera para la ciudadanía

Dirigido a público general.

**116.166**

# EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO



# EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**POSICIONAMIENTO:**  
**SERNAC Y VINCULACIÓN CON LA**  
**CIUDADANÍA**



## Fondo Concurable

En su versión 2024, se realizaron 2 llamados para presentar iniciativas, resultando en el financiamiento de

**44**

**PROYECTOS**

**17**

**ASOCIACIONES**

**4**

**REGIONES**

Por un monto total de **517 millones de pesos**

**Fondo**   
**Concurable**  
para Asociaciones de  
Consumidores

**20**  
**24**



## PROYECTO CIDER

☑ "Endeudamiento de agua potable y aplicación de la Ley N° 21.423 parte 2".

☑ "Transporte público de buses con perímetro de exclusión en Puerto Montt-Alerce".

## PROYECTO CHILOEACTIVO

☑ "Eficiencia hídrica en colegio Lacuy, consumo responsable en acción".

☑ "Derechos y Deberes básicos del consumidor para estudiantes de la U. de Aconcagua en Ancud".

**FINANCIAMIENTO: \$35.638.240** 

# MECANISMOS PARTICIPATIVOS



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes Conversatorios de Consumo.

**794 PERSONAS**

Participantes en Consultas Ciudadanas.

**4.192 PERSONAS**



**TOTAL DE ASISTENTES** en Mecanismos de Participación a nivel nacional.  
Conversatorio, Cuenta Pública, Consulta Ciudadana, Diálogo Participativo.

**5.854 PERSONAS**

EJEMPLO DE CONSULTA CIUDADANA:



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# Acciones de participación ciudadana

“CONSULTA CIUDADANA NACIONAL SERNAC”

**Muestra total:**

**1.744 PERSONAS**



## PRINCIPALES RESULTADOS:

- ✓ **Fiscalización:** El 38% está de acuerdo en que fiscaliza eficientemente a las empresas.
- ✓ **Protección al consumidor:** El 49% considera que protege a los consumidores.
- ✓ **Los mercados que más afectan los derechos como persona consumidora son:** Mercados Financieros (61,4%), Telecomunicaciones (59,5%) y Salud (44,0%).
- ✓ Un 66% determinó que la publicidad engañosa es una de las prácticas de las empresas que más afectan.





El SERNAC trabajó en visibilizar sesgos de género en el consumo a través de estudios e investigaciones:

## Algunos estudios con enfoque de género:

- Estudio de endeudamiento con enfoque de género.
- Publicidad sexista.
- Canasta gestión menstrual.
- Estudio hábitos de consumo y caracterización del mercado anticonceptivos femeninos en Chile.



**PREVENCIÓN:**  
ESTUDIOS Y MONITOREOS DE LOS  
MERCADOS



 **26** ESTUDIOS SOBRE MATERIAS DE  
MERCADO Y CONSUMO

---

 **2** ESTUDIOS EXPERIMENTALES  
EN ECONOMÍA DEL  
COMPORTAMIENTO.

---

 **1** ESTUDIO SOBRE CONDUCTA DEL  
MERCADO Y COMPORTAMIENTO  
DE DEUDORES.

# 29 ESTUDIOS EN TOTAL

## ESTUDIOS DE MERCADOS

- Estudio vulnerabilidad en el consumo.
- Costos de viajes a los destinos más turísticos
- Estudios escolares.

## RADIOGRAFÍAS

- Radiografía de aerolíneas y agencias.
- Estudio centros de estética.
- Guía para compras de fin de año.

## ECONOMÍA DE COMPORTAMIENTO

- Tipología de fraude
- Teoría de la motivación de la protección del fraude.
- Estudio sobre conducta de mercado y comportamiento de deudores.

## ¡Vuelta a clases! Sernac lanza comparador de útiles escolares que permitiría ahorrar hasta un 300%

Por Franco López  
Con información de Sernac.

Seguimos criterios de  The Trust Project

[Ética y transparencia de BioBioChile](#)



### Relacionados

- Hasta \$300 mil gastan familias en útiles y uniformes y en una comuna desembolso traspasa los \$500 mil



Se ha retirado el anuncio. [Detalles](#)

## Sernac alerta riesgos en procedimientos estéticos: Un 40% de los centros no tienen autorización sanitaria

Por CNN Chile

27.01.2025 / 17:58



[Proyectors](#)

Compartir 



## EL SERNAC MONITOREO EL CUMPLIMIENTO DE DIVERSAS NORMATIVAS:

### PORTABILIDAD FINANCIERA (LEY 21.236)

- 4 monitoreos relacionados con el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa.

### ALZAMIENTO DE PRENDAS E HIPOTECAS (LEY 20.855)

- Se realizó un monitoreo anual respecto del cumplimiento de los plazos por parte de los proveedores relativo al año calendario anterior.

### LEY DE FRAUDES (LEY 20.009)

- SERNAC realizó 2 monitoreos (1 por cada semestre) respecto del cumplimiento de la Ley 20.009 que regula la responsabilidad para los titulares de tarjetas de pago y transacciones electrónicas.

Adicionalmente, el SERNAC realizó 18 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 26 no financieras.

**PREVENCIÓN:**  
**SEGURIDAD EN EL CONSUMO**



## SE PUBLICARON

# 122

Alertas de calidad y seguridad de productos, en el sitio web y las redes sociales del Servicio.

**#AlertaSERNAC**

- ✓ Vehículos motorizados
- ✓ Productos eléctricos y electrónicos.
- ✓ Salud, cosméticos e higiene en general
- ✓ Hogar y construcción
- ✓ Productos para niños y bebés



## Emiten alerta de seguridad por autos Ford Ranger y Ranger Raptor en Chile: son más de 5 mil unidades

Por Franco López  
Con información de Sernac.

Seguimos criterios de  The Trust Project

[Ética y transparencia de BioBioChile](#)



### Relacionados

- Alerta Sernac: a revisión de 2 mil autos BMW y la mayoría por problemas graves de airbag

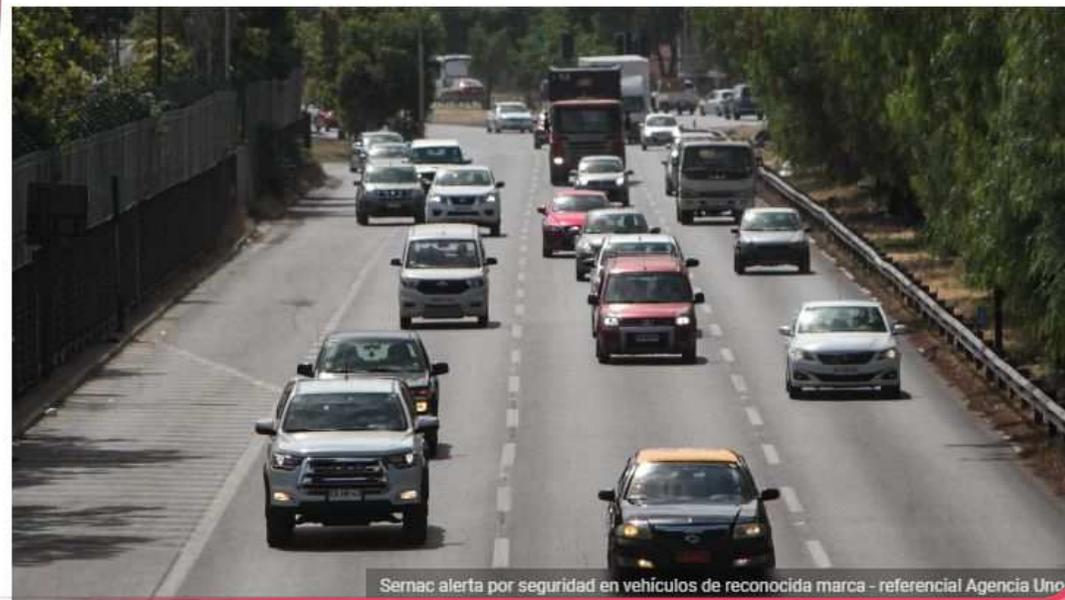


Suscríbete a nuestros  
Newsletters

Recibe lo mejor de BioBioChile en  
Newsletters, entregados directamente  
de forma gratuita

[Ingresa aquí](#)

## Sernac alerta por seguridad en vehículos de reconocida marca: hay casi 20 mil autos con posible falla en circulación



Sernac alerta por seguridad en vehículos de reconocida marca - referencial Agencia Uno

## Emiten alerta por "riesgo de seguridad" en más de 65 mil productos Stanley: Sernac llama a descartar su uso

Se trata de dos modelos de la reconocida marca, Switchback Travel Mug (473 ml) y Trigger Action Travel Mug (473 y 591 ml), que tuvieron una alta comercialización en Chile entre 2019 y 2024.

23 de Diciembre de 2024 | 20:12 | Redactado por Marcelo Silva, Emot

63

RECOMENDADOS EMOL



Derecho Global con Patricio Zapata aborda el escenario político de Alemania



Por comuna, región o país: [Ver todos los resultados](#)



## Sernac emite alerta de seguridad por fallas en regulador de gas de reconocida marca

Los productos, que fueron comercializados entre abril y agosto del 2024, podrían generar riesgos como explosiones e incendios.

24horas.cl





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**POSICIONAMIENTO:**  
**DESPLIEGUE TERRITORIAL**



DURANTE EL 2024 SERNAC REALIZÓ UN IMPORTANTE DESPLIEGUE TERRITORIAL JUNTO A LAS DIRECCIONES REGIONALES DEL SERVICIO,

**ALCANZANDO 5.346 ACCIONES**

ENTRE LAS MÁS IMPORTANTES DESTACAN:



# DESPLIEGUE TERRITORIAL



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

• Medios de comunicación	<b>1.525 acciones</b>
• Direcciones regionales de otros Servicios Públicos	<b>1.059 acciones</b>
• Autoridades regionales	<b>961 acciones</b>
• Alcaldes y plataformas comunales	<b>765 acciones</b>
• Organizaciones de la sociedad civil	<b>504 acciones</b>
• Academia y establecimientos educacionales	<b>485 acciones</b>
• Fuerzas del orden y seguridad pública	<b>47 acciones</b>

# DESPLIEGUE TERRITORIAL REGIÓN DE LOS LAGOS



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



Isla Chidhuapi



Isla Tenglo



Frutillar



Isla Maillen



Feria del Consumidor



Mauullín



Huito

# **PROTECCIÓN:** INTERPRETACIÓN DE LA LEY



## ALGUNOS DE LOS MÁS RELEVANTES:

# 14

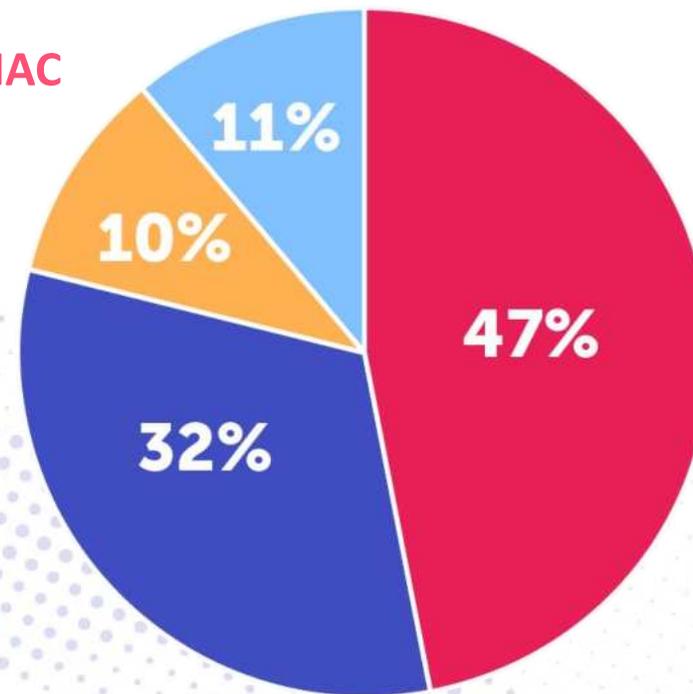
**INSTRUMENTOS DE  
INTERPRETACIÓN  
ADMINISTRATIVA**

- ✓ Circular sobre servicios de transporte aéreo de pasajeros.
- ✓ Circular sobre consumo sostenible.
- ✓ Dictamen sobre el requisito del tamaño de la letra en contratos suscritos por medios digitales.
- ✓ Dictamen sobre cómo opera la garantía legal respecto de productos o bienes perecibles y durables.

**POSICIONAMIENTO:**  
**TRABAJO LEGISLATIVO**



## PROYECTO DE LEY: SERNAC TE PROTEGE



47 % de los reclamos fue resuelto de forma favorable para las personas consumidoras

- Resueltos en forma favorable
- Empresas no responden
- No acogidos por las empresas
- Otros

La categoría "Otros" se refiere a los casos fueron tramitados mediante gestiones colectivas, derivados a otras entidades públicas, o no existían antecedentes para tramitarlos.

# NUESTROS COMPROMISOS Y HOJA DE RUTA PARA EL 2025

# EL FOCO DE LAS ACCIONES PARA EL PERIODO 2025.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

- ✓ Vigilar el cumplimiento normativa, fortaleciendo los PVC.
- ✓ 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.

# EL FOCO DE LAS ACCIONES PARA EL PERIODO 2025.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

- ✔ Fortalecer el relacionamiento institución y la red de protección de los consumidores.
- ✔ Robustecer la atención de las y los consumidores.
- ✔ Implementar de un modelo de gestión y desarrollo para los funcionarias y funcionarios.



**GRACIAS**