

Región de Valparaíso lidera la cantidad de reclamos en Sernac

Sobre 66 mil casos en 2025, solo superado por la Metropolitana. La cifra significó un aumento del casi 3%. Comercio minorista y sector financiero encabezan lista en la zona. Viña del Mar es la comuna con mayor suma de reclamantes.

Guillermo Ávila Nieves
 La Estrella de Valparaíso

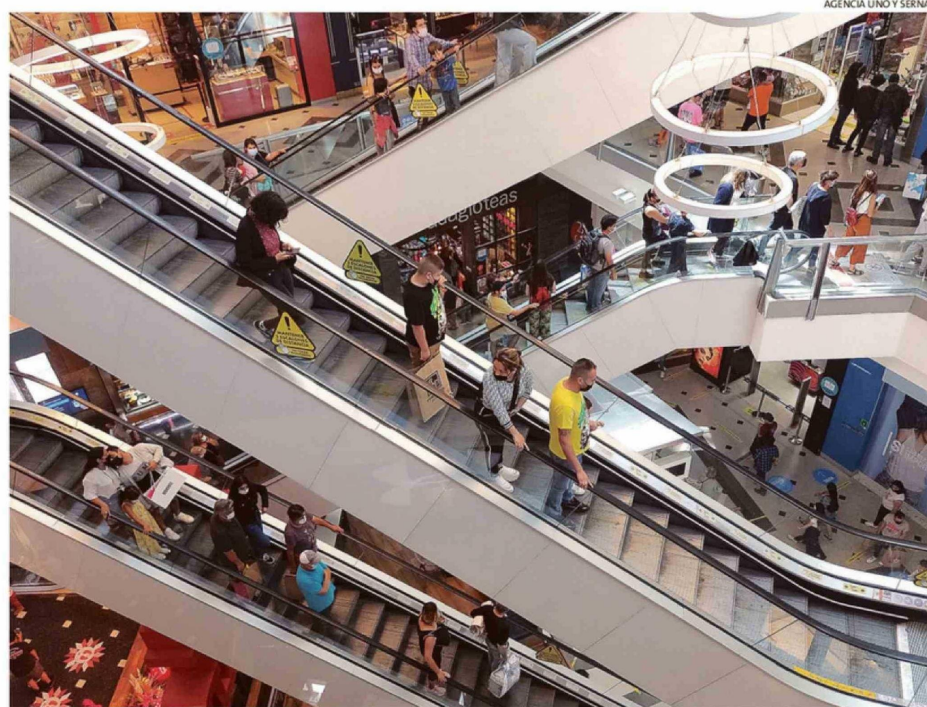
Si bien el mercado presencial es todavía la opción de mayor demanda al consumo, la modalidad vía web por internet crece a pasos agigantados. Pero, si una compra o un producto no le satisface o cumple su expectativa, ¿usted es de los que deja pasar el hecho o exige su derecho y además estampa un reclamo?

Precisamente es, en este último punto, en donde una entidad puede marcar la diferencia en esa búsqueda de una solución cuando se pudiera haber sentido vulnerado (y el bolsillo). Hablamos del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), un organismo público encargado de proteger, educar e informar a los consumidores, además de velar por la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores, entre otras funciones.

CIFRAS EN LA ZONA

La Estrella indagó con abogados entendidos en el tema, también el Sernac de la Región de Valparaíso, además de entrevistar a Patricio Unanue Nadales, su director regional. "La mayor parte de los reclamos se relaciona con el comercio minorista, por retardo en la entrega, aspectos de telecomunicación y los servicios básicos", mientras precisa en dos pilares clave: "La educación financiera y la prevención ante estafas o fraudes".

Pues bien, de acuerdo al Servicio Nacional del Consumidor, en la Región de Valparaíso durante el 2025 se registraron 66.609 reclamos gestionados, lo que representa un aumento del 2,8% respecto al año 2024 -en el cual se totaliza-



AGENCIA UNO Y SERNAC

COMERCIO MINORISTA CON 22,02%, FINANCIERO 18,59% Y TELECOMUNICACIONES 15,79% ENCABEZAN LOS RECLAMOS EN LA REGIÓN.

ron 64.786, mientras que en 2023 fueron 61.731.

Con estos datos, para el director regional es posible trazar una proyección para este año en la zona. "De lo que llevamos en el primer trimestre, vamos a andar con un aumento entre 2 y 3% respecto de los casos del año pasado para 2026. O sea, probablemente algo más de 68.000 casos", adelanta el abogado.

Acerca de que tan satisfactoria fue la respuesta a los requerimientos en la Región de Valparaíso, el 47,64% de los casos fueron acogidos por las empresas en el año 2025, con un total de 31.735, mientras que el 51,43% de los casos fueron en 2024 (33.318). A nivel nacional fue de 46,32% en 2025. "Hoy estamos cercanos al 50% de respuestas posi-

ATRIBUCIONES Y FACULTADES

Entre las atribuciones del Sernac está mediar y gestionar reclamos. Fiscalizar empresas, desarrollar procedimientos voluntarios colectivos, realizar mediaciones entre empresas y consumidores, y demandar colectivamente por incumplimientos que afecten a consumidores. También promueven salud financiera. "Entregamos talleres, charlas, conversatorios y metodologías clave en materia de consumo", dice Unanue. En tanto, desde el 2 de abril de 2026, entró en vigencia Ley N° 21.772: moderniza el sistema y entrega al Sernac nuevas facultades. Una reforma al sistema notarial que supone menos "papel oficial" y más trámites desde casa. Así no será obligación ir hasta una notaría. Ley impulsa uso de firma electrónica avanzada y documentos digitales. Se podrá obtener copias de escrituras o certificados de forma remota y gratuita.

vas por parte de las empresas. En la región estamos poco mejor que a nivel nacional respecto de las respuestas satisfactorias por parte de las empresas a las personas consumidoras".

Por otra parte, para Marcelo Drago, expresi-

dente del Consejo para la Transparencia y presidente de la Asociación de Profesionales en Protección de Datos, esta cifra representa "un avance relevante, pero todavía insuficiente: que cerca de la mitad de los reclamos sean acogidos

indica que el sistema funciona en muchos casos, pero también que existe un porcentaje muy significativo de consumidores que no obtiene una solución favorable", dice el jurista.

En ese sentido y con mirada regional, el dato "puede leerse positivamente: hay más conciencia de consumidores y mayor utilización de los canales institucionales del Sernac". Añade reto: "Que ese mayor nivel de reclamos se traduzca en respuestas oportunas y soluciones efectivas de las empresas".

Desde su Estudio Jurídico, el abogado Rodrigo Díaz Yubero, ahonda sobre cifras: "Nos habla de una alta refractariedad de las mismas empresas a acoger los reclamos en materia de derechos del consumidor, lo que puede deberse tan-

to a la existencia de reclamos infundados, pero, además, y esta ha sido mi experiencia, a una falta de disposición a cumplir voluntariamente con las normas de protección del consumidor". Y agrega: "También de una falta de asesoría oportuna para los consumidores al momento de formular sus reclamos lo que sugiere la necesidad de mejorar los canales de comunicación", opina.

Para Claudio Erecht, abogado de la Clínica Jurídica Uandes, esta cifra, "que materializa una resolución favorable inferior a la mitad del universo de ingresos, es el síntoma inequívoco de una profunda debilidad estructural en el diseño del estado de derecho vigente en materia de consumo". A su juicio, "perpetúa prácticas de inobservancia contractual que quedan amparadas en una impunidad estadística, donde un 32% de las demandas ciudadanas se rechazan formalmente y cerca de un 10% se ignoran mediante un silencio corporativo avalado por la inacción estatal", lanza.

De vuelta, Unanue remarca: "Si bien esto parecería positivo que un casi 50% de reclamos se resuelven sin que sea necesidad de ir a un tribunal, hay un área en donde ha habido una baja considerable respecto de las respuestas satisfactorias y que tiene que ver con los reclamos del mundo financiero por los fraudes bancarios", alerta. Y advierte: "En esa materia, desde la entrada en vigor de la nueva ley que modificó el proceso para hacer presente estas reclamaciones, bajó abruptamente un índice cercano a la mitad. Hoy está en torno al 10% de respuestas favorables, y como Sernac nos preocupa". A saber: el



"UNO DE LOS ASPECTOS PRINCIPALES ES QUE LA CIUDADANÍA SE EMPODERE Y CONOZCA SUS DERECHOS": PATRICIO UNANUE, SERNAC.

Sernac recibió 19.834 reclamos en 2024, un 109% más que en 2023 (9.494 casos). Ese aumento de reclamos ante el Sernac coincide con la vigencia en mayo de 2024 de la Ley de Fraudes (N°21.673) que introdujo cambios a la anterior normativa (Ley N° 20.009).

De esta forma, el volumen de reclamos en la Región de Valparaíso es liderado por el Comercio Minorista General con 22,02%, seguido por el sector Financiero con 18,59% y las Telecomunicaciones con un 15,79%; una tendencia que, para el primer semestre de este año, sigue el mismo curso observado durante el periodo anterior. "Entre esos tres rubros tenemos más de la mitad de los reclamos que se producen en la región". Y suma: "Lo que sigue: servicios básicos en general. Tiene que ver con cortes de suministro, con problemas de agua y luz eléctrica. Cuando viene el invierno, eso también dispara los reclamos bastante".

Respecto a los motivos legales más reclamados en 2025 en la zona, destacaron los problemas de ejecución contractual, cobros improcedentes, servicio defectuoso y el ejercicio de la garantía. Unanue puntualiza: "O sea, en la primera, un servicio que tenía tales y cuales características y no me cumplieron con lo prometido. En la segunda, cobros que no estaban detallados en el contrato al momento de contratar. La tercera, derechamente un servicio que no fue prestado con la calidad que se esperaba y el derecho que tenemos todos los consumidores cuando un producto sale defectuoso o no cumple objetivos para los cuales fue comprado".

Ya a nivel geográfico, las comunas con mayor concentración de casos en cuanto a reclamos son Viña del Mar (23,04%), Val-

paraíso (18,42%) y Quilpué (10,23%) durante el año pasado. En el desglose, tenemos que la Ciudad Jardín fue al alza: tuvo 13.844 casos en 2023, luego 14.435 en 2024 y 15.345 en 2025. La Ciudad Puerto también registró incremento: 11.396 en 2023, luego 11.989 en 2024 y 12.272 en 2025. Y la Ciudad del Sol lo mismo: 6.365 en 2023, unos 6.761 en 2024 y 6.817 en 2025. También Villa Alemana anotó subida con 5.449 casos y Concón con 2.357 en 2025. En contraste, las que menos registraron reclamos fueron: Juan Fernández (18 casos en 2025) y Panquehue (131 en 2025).

En cuanto al perfil sociodemográfico, 55,3% de los reclamantes en la región son mujeres. La gran mayoría posee nacionalidad chilena, alcanzando el 99,16% del total de las solicitudes presentadas.

PLATAFORMA Y PROCESO

Sobre la plataforma, el director regional del Sernac, Patricio Unanue, enfatiza que www.sernac.cl ha sido diseñada bajo criterios de usabilidad y accesibilidad. Plantea que el objetivo es que cualquier ciudadano, sin importar su nivel de alfabetización digital, pueda ingresar un reclamo de forma intuitiva a través del "Portal del Consumidor".

Características esen-

¿UN SERNAC MÁS ROBUSTO?

Claudio Eche, de la Uandes retoma cifras con foco en Sernac. "El indicador se encuentra crónicamente estancado, fluctuando en un margen rígido que no supera el umbral del 47%, evidenciando que la institución ha topado con un verdadero 'techo de cristal' en su capacidad mediadora". Y añade: "Para que el organismo rector del consumo en Chile deje de operar en la práctica como un mero intermediador de quejas huérfano de fuerza disuasoria en el plano de los conflictos individuales, resulta de vital y estricta urgencia la tramitación exitosa y promulgación del Proyecto de Ley "Sernac Te Protege" (Boletín N° 16.271-03)". Para Díaz Yubero, "reformas legislativas que permitan al Sernac sancionar directamente a las empresas que incumplan la Ley del Consumidor, especialmente en casos de consumo masivo. Y deseable el aumento del número de oficinas en la región". El abogado Marcelo Drago dice que "para que Sernac tenga mayor eficiencia, se requiere fortalecer sus facultades fiscalizadoras, mejorar capacidad tecnológica para analizar reclamos masivos y avanzar hacia mecanismos más rápidos y vinculantes de solución de controversias".

Simplicidad: el sistema guía al usuario paso a paso, solicitando solo la información esencial como identificación, descripción de lo sucedido y la solución esperada. Multicanalidad: no todos tienen acceso a internet; por ello, velan por atención presencial en sus oficinas regionales, además de mantener convenios con municipalidades de la región (Plataformas de Atención Municipal) para quienes prefieren la presencialidad. Cabe señalar que el sistema es integrado pero con gestión territorial. Si bien existe una plataforma única tecnológica para todo el país, la gestión de casos y la vigi-

lancia del mercado, tiene un fuerte componente regional, acentúa.

Unanue reitera sobre realizar reclamo vía internet: "Hacerlo a través de la página web para algunas personas, pensemos en la tercera edad y para las que no vienen del radio urbano y que no tienen tanta familiaridad, ahí la oferta del servicio es ofrecerles canales para recibir sus reclamos", Y agrega que por dos vías. "Una es la atención presencial en nuestra oficina y en plataformas municipales y delegaciones que tenemos convenios. También la atención telemática que puede programarse en www.sernac.cl y en el teléfono 800

700 100 que es gratuito. Funciona el radio de oficinas (en Valparaíso, calle Prat 732, piso 4) entre 09:00 AM y 19:00 PM: ahí pueden hacer las mismas consultas también".

Pero, ¿cómo opera el proceso? El director regional detalla: 1. Recepción: el consumidor presenta el reclamo. 2. Traslado: Sernac actúa como mediador, enviando el caso a la empresa proveedora. Según la ley, las empresas no están obligadas a responder en esta instancia administrativa, pero el 80% de los casos que pasan por el Sernac reciben una respuesta. 3. Gestión de soluciones: buscan que la empresa entregue una propuesta de solución que satisfaga al consumidor, evitando que el conflicto escale.

Sin embargo, ante la inquietud en caso de respuesta insatisfactoria, ¿solo quedaría la demanda civil? Patricio Unanue profundiza que existen diversas rutas, dependiendo de la magnitud y alcance del problema: juicios en Juzgados de Policía Local (JPL). Explica que para casos individuales, el consumidor puede denunciar y demandar civilmente (para pedir indemnización). Un punto fundamental: en estos juzgados no se requiere abogado si la cuantía es baja, menos de 10 Unidades Tributarias Mensual (UTM).

Procedimientos Volun-

47%

de los casos, fueron acogidos por las empresas el año pasado en la Región de Valparaíso.

tarios Colectivos (PVC): si detectan que el problema afecta a un grupo masivo de personas, el Sernac puede iniciar esta instancia extrajudicial para que la empresa proponga compensaciones rápidas sin llegar a juicio. Demandas Colectivas: si no hay acuerdo en el PVC o la falta es gravísima, el Sernac puede demandar judicialmente a la empresa para proteger el interés general de los consumidores. Fiscalización: regionalmente, realizan salidas a terreno para verificar el cumplimiento de la ley y, de encontrar infracciones, "se denuncia de oficio ante los tribunales", precisa el director regional del Sernac.

En este punto, Claudio Eche, abogado de la Clínica Jurídica Uandes, recalca: "Constituye una prueba empírica irrefutable de que el modelo basado exclusivamente en el "cumplimiento voluntario", exento de un riesgo coactivo real, directo e inmediato a nivel administrativo, resulta obsoleto e insuficiente. Los altos costos de transacción asociados a la judicialización individual en sede de Policía Local operan en la práctica como una barrera económica de acceso a la justicia que es internalizada y aprovechada económicamente por el mercado. Esto provoca una apatía racional en el reclamante".

A lo que el abogado Marcelo Drago concluye: "Que la Región de Valparaíso esté entre las primeras en cantidad de reclamos no necesariamente significa que existan más problemas de consumo que en otras zonas. Puede reflejar una ciudadanía más activa, más informada y con mayor disposición a ejercer sus derechos". ¿Desafío? "Que el consumidor no solo pueda reclamar, sino obtener una respuesta oportuna, fundada y efectiva", cierra. 📌