

Durante Cuenta Pública Gestión 2024: SERNAC regional destacó millonarias compensaciones conseguidas a través de procedimientos voluntarios colectivos

Durante el año 2024, el Servicio logró compensaciones por casi 7 mil millones de pesos, beneficiando a 428 mil consumidores en todo el país.

El Servicio Nacional del Consumidor de la región del Maule (SERNAC) realizó su cuenta pública participativa para dar cuenta de su gestión 2024, instancia en la que destacó como uno de sus hitos principales los casi 7 mil millones de pesos conseguidos mediante Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), beneficiando a 248 mil personas a lo largo del país.

La ceremonia, realizada en la Biblioteca Municipal de Talca, fue liderada por el Director Regional del SERNAC, Sr. Andrés Salas Reamál. A la cita concurren diversos representantes de servicios públicos, autoridades académicas, estudiantes de educación superior, personas mayores, autoridades políticas, jefes de servicios, encargados de plataformas, funcionarios municipales, alcaldes de la región y público en general.

Durante el encuentro, la autoridad analizó los principales ejes de la gestión institucional regional, destacando una serie de acciones de protección, de prevención, monitoreo de mercados, educación y relacionamiento, entre otras. Se expusieron los logros y cifras nacionales, y luego los relativos a la Región del Maule.

PRINCIPALES HITOS GESTIÓN 2024

Reclamos y consultas: Durante el año 2024, en el SERNAC del Maule se recibieron un total de 25.538 reclamos y 11.930 consultas de parte de las y los consumidores del país.

Al analizar los reclamos, un 70,09% ingresó a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 21,53% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 8,4% presencialmente, en las oficinas de atención en cada una de las direcciones regionales. El resto lo hizo por otros

canales, como a través de Chile Atiende, oficinas comunales con convenio, entre otras.

No obstante, muchos de los casos negativos fueron incluidos en otras acciones de protección iniciadas por el SERNAC, por ejemplo, PVC, juicios, y denuncias ante los juzgados de policía local.

«No Molestar» y «Me Quiero Salir»

Con el propósito de ayudar a la ciudadanía a resolver sus problemas diarios de consumo de forma rápida y eficiente, el SERNAC cuenta con una serie de herramientas digitales gratuitas y muy valoradas y utilizadas por la ciudadanía, como son «No Molestar», que permite a las personas dejar de recibir mensajes publicitarios no deseados, conocidos como «Spam».

A nivel nacional, durante el 2024, a través del «No Molestar», el SERNAC recibió 1.184.006 solicitudes. Un 59% de las solicitudes correspondió al mercado de las telecomunicaciones; seguido del mercado financiero (25%); y el retail, en tercer lugar (5%).

Adicionalmente, el Servicio cuenta con «Me Quiero Salir», herramienta que permite terminar los contratos de telecomunicaciones y seguros generales en plazos acortados.

Durante el 2024, la herramienta «Me Quiero Salir» recibió 75.541 ingresos de solicitudes, de los cuales un 98% fueron tramitadas y un 82% fueron aceptadas. El resto de los casos corresponde a situaciones que no proceden, los consumidores desisten y en un bajo porcentaje, las empresas rechazan la solicitud.

Fiscalizaciones

Durante el año 2024, el SERNAC desplegó intensamente sus facultades fiscalizadoras, con el objeto de prevenir y detectar in-



cumplimientos a los derechos de las y los consumidores.

En este período, el Servicio realizó 1.190 acciones de fiscalización a nivel nacional, llegando a 139 comunas del país (40%). En la región se realizaron 57 fiscalizaciones.

La labor fiscalizadora 2024 se enfocó principalmente en verificar si las empresas cumplían con los deberes de información, por ejemplo, publicación de precios, condiciones relevantes de los productos y servicios. Además, el Servicio revisó el cumplimiento del derecho a la garantía legal, seguridad en el consumo, publicidad, entre otras.

El retail, las farmacias y los supermercados concentraron la mitad de las fiscalizaciones. Además, la labor fiscalizadora apuntó también a otros mercados relevantes y muy sensibles para la ciudadanía, por ejemplo, aplicaciones de delivery, malls chinos, transporte de buses urbanos y aéreo, instituciones de educación superior, mercado inmobiliario, por mencionar algunos.

Procedimientos Voluntarios Colectivos

Con el propósito de solucionar en forma rápida los problemas de consumo colectivo que afectaron a las personas, el SERNAC actuó en forma decidida empleando sus facultades. Una de ellas fueron los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC).

A nivel nacional, durante el año 2024 el Servicio inició 25 PVC, destacando aquellos con las empresas eléctricas tras los cortes de

electricidad de agosto pasado; realizó este tipo de gestiones extrajudiciales con empresas del mercado de las telecomunicaciones, sanitarias, seguros, retail, por mencionar algunos.

Mediante estas gestiones, y gracias al cierre de 8 PVC en favor de las y los consumidores durante el año 2024, el SERNAC logró casi 7 mil millones de pesos en compensaciones, beneficiando a 428 mil personas consumidoras.

Juicios colectivos y denuncias ante los tribunales de justicia

Adicionalmente, el organismo tuvo una activa gestión ante los tribunales de justicia, interponiendo 12 juicios colectivos en contra de diferentes empresas.

En este período, cerró tres demandas colectivas presentadas en años anteriores, obteniendo casi \$4.200 millones de pesos, beneficiando a 323 mil personas.

También en 2024, el SERNAC inició 1.061 juicios de interés general (JIG), principalmente por incumplimientos relativos a derecho a la información veraz y oportuna, publicidad no deseada, no entregar información y seguridad en el consumo.

Además, logró 361 sentencias favorables de JIG, logrando 9.600 UTM de multas a beneficio fiscal, esto equivale a \$662 millones; y casi 400 millones de pesos en compensaciones, beneficiando a 297 personas consumidoras.

Fondo Concursable

En el 2024 a través del Fondo Concursable del SERNAC se financiaron 44

proyectos pertenecientes a 17 asociaciones de consumidores, en 4 regiones del país, entregando recursos por un total de 517 millones de pesos.

Educación
En materia educacional, el Servicio realizó 935 talleres dirigidos a la ciudadanía, obteniendo una participación de 24 mil personas.

Interpretación
Durante el año 2024, elaboramos 14 instrumentos de interpretación administrativa que apuntaron a establecer directrices en diversas temáticas, destacando la circular sobre servicios de transporte aéreo de pasajeros.

Para conocer más detalles de la cuenta pública del SERNAC, visite www.sernac.cl