

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



## EXAMEN VOLUNTARIO ENTRE HOMÓLOGOS DEL DERECHO Y LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE CHILE

# ¿Cómo enfrentar el aumento de los reclamos?

Externo	Interno
Revisión y promoción de <b>normativa</b> (comercio transfronterizo)	Fortalecer el <b>sistema de solución de controversias</b> MAC
Promover buenas prácticas de las empresas	Tecnología de <b>automatización robótica</b> de procesos
	Lógica de <b>omnicanalidad</b> en perfiles de ejecutivos de atención
	Fortalecer sistemas de <b>reportería automática</b> .
	Promover la <b>gestión integrada de los reclamos</b> : WhatsApp, Redes Sociales y mensajes de texto.
	Perfeccionamiento continuo de equipo de trabajo.



# Teleatención



- ✓ Cerca de **2 mil** consumidores con atención personalizada
- ✓ **83%** recomendaría el servicio a otros
- ✓ Redireccionamos funciones para abordar este desafío en pandemia

**Asistente virtual**

**6 mil usuarios mensuales**

Consumidor Empoderado

# Muro de Alertas Ciudadanas



+A -A Compartir

¡Con tu Alerta Ciudadana nos protegemos todos!

Tu Alerta Ciudadana nos permite **monitorear el mercado y realizar diversas acciones**. También a través de este muro, **puedes advertir a otros consumidores sobre conductas de las empresas** que podrían afectar sus derechos".

**Recuerda:** la Alerta Ciudadana NO es un reclamo individual, porque no busca solucionar un problema particular o personal.

## Alertas ciudadanas

# 6 mil alertas en 2020

### Tipo de alertas:

- Incumplimiento de lo ofrecido
- Falta de información o publicidad engañosa
- Fraudes
- Mala calidad de los servicios

# Radiografía de reclamos adultos mayores

Año	Total reclamos adulto mayor	Reclamos ingresados por call	%	Reclamos ingresados presencial	%	Reclamos ingresados vía web	%
2017	43.726	2.604	6,0%	25.514	58,3%	15.603	35,7%
2018	38.437	2.941	7,7%	22.001	57,2%	13.484	35,1%
2019	42.887	5.480	12,8%	23.947	55,8%	13.448	31,4%
2020	69.830	18.267	26,2%	13.526	19,4%	38.029	54,5%
2021 (15/06)	25.117	5.328	21,2%	4.804	19,1%	14.983	59,7%

## Aumento de reclamos vía web

# Radiografía de reclamos adultos mayores

Año	Reclamos totales	Reclamos edad $\geq$ 60 años	Porcentaje de los reclamos totales
2017	337.263	43.726	13%
2018	330.232	38.437	11.6%
2019	373.253	42.887	11.5%
2020	891.581	69.830	7.8%
2021	348.022	25.117	7.2% (al 15 de junio)

- **Mercado de Telecomunicaciones y financiero** tienen mayor número de reclamos de este grupo.
- **Cobros** improcedentes
- **Cobranzas** extrajudiciales **abusivas**.
- Problemas en **compras online**
- Problemas derivados de **menor alfabetización digital**

**12%** de la población de Chile es adulto mayor

<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-59270.html>

# Boletín empresas

Buscador de comportamiento de las empresas: revisa cómo responden ante tus reclamos

+A -A [Compartir](#)

## ¿Por qué?

- ✓ Porque sabrás quién es quién a la hora de responder los reclamos del SERNAC.
- ✓ Conocerás cuáles son las empresas más reclamadas, cómo y en cuánto tiempo responden los casos, entre otros aspectos.
- ✓ Lo más Importante: sabrás a quién elegir antes de comprar un producto o contratar un servicio.



## Comportamiento empresas



# Compensaciones

## COLUSIÓN PAPEL TISSUE

**13.347.740** personas  
**\$7 mil** por persona  
(US\$10)



## CASO FARMACIAS

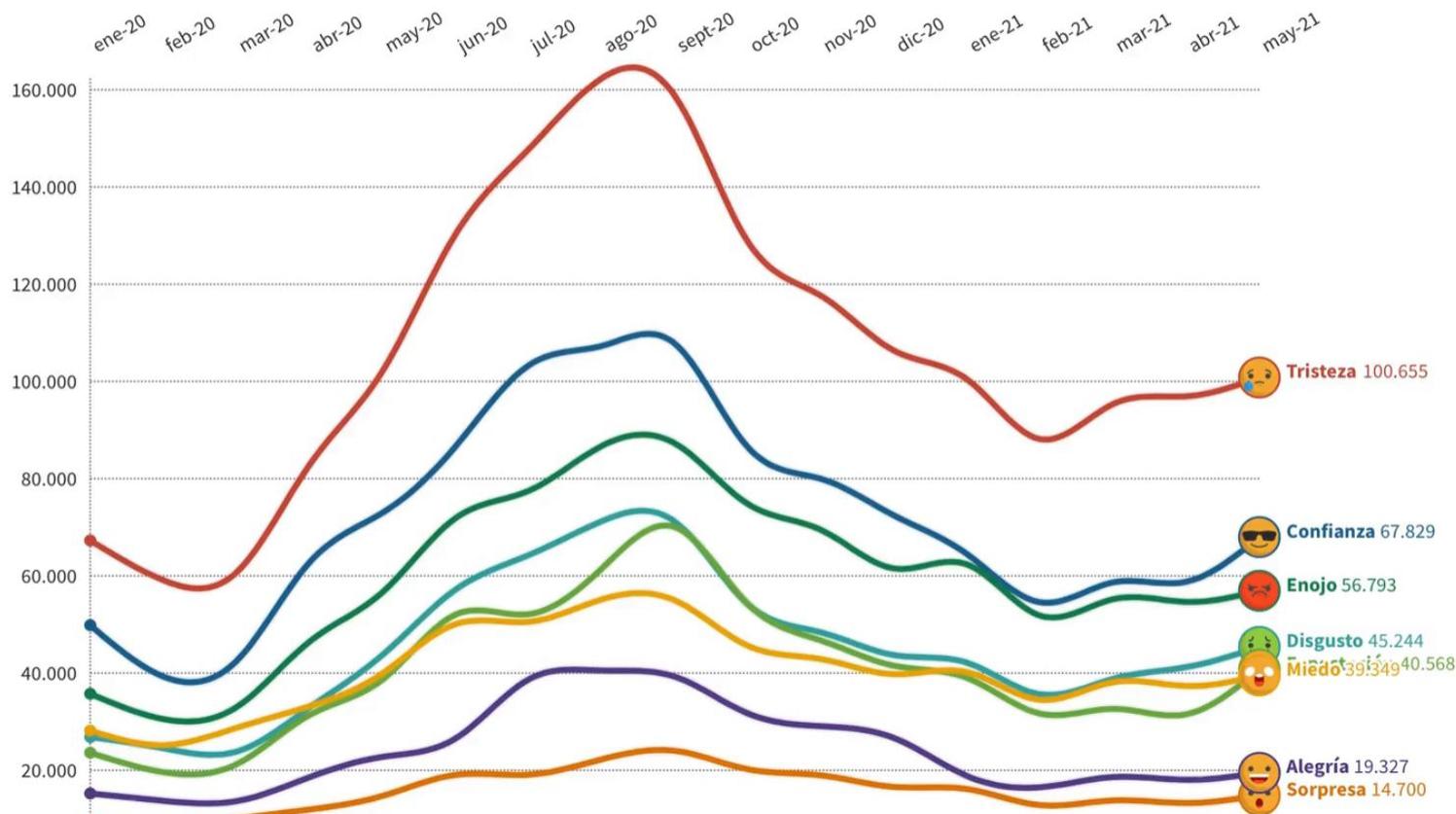
**\$1.400** millones  
**53 mil** beneficiados  
**\$205 millones** para  
construcción de hogar para niños  
con cáncer





# Chart Race

## Sentimiento reclamos 2020





Cerca de **50 mil** consumidores han podido terminar sus contratos

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



## EXAMEN VOLUNTARIO ENTRE HOMÓLOGOS DEL DERECHO Y LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE CHILE