

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 normativa (comercio transfronterizo)	Fortalecer el sistema de solución de controversias MAC
Promover buenas prácticas de las empresas	Tecnología de automatización robótica de procesos
	Lógica de omnicanalidad en perfiles de ejecutivos de atención
	Fortalecer sistemas de reportería automática .
	Promover la gestión integrada de los reclamos : 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

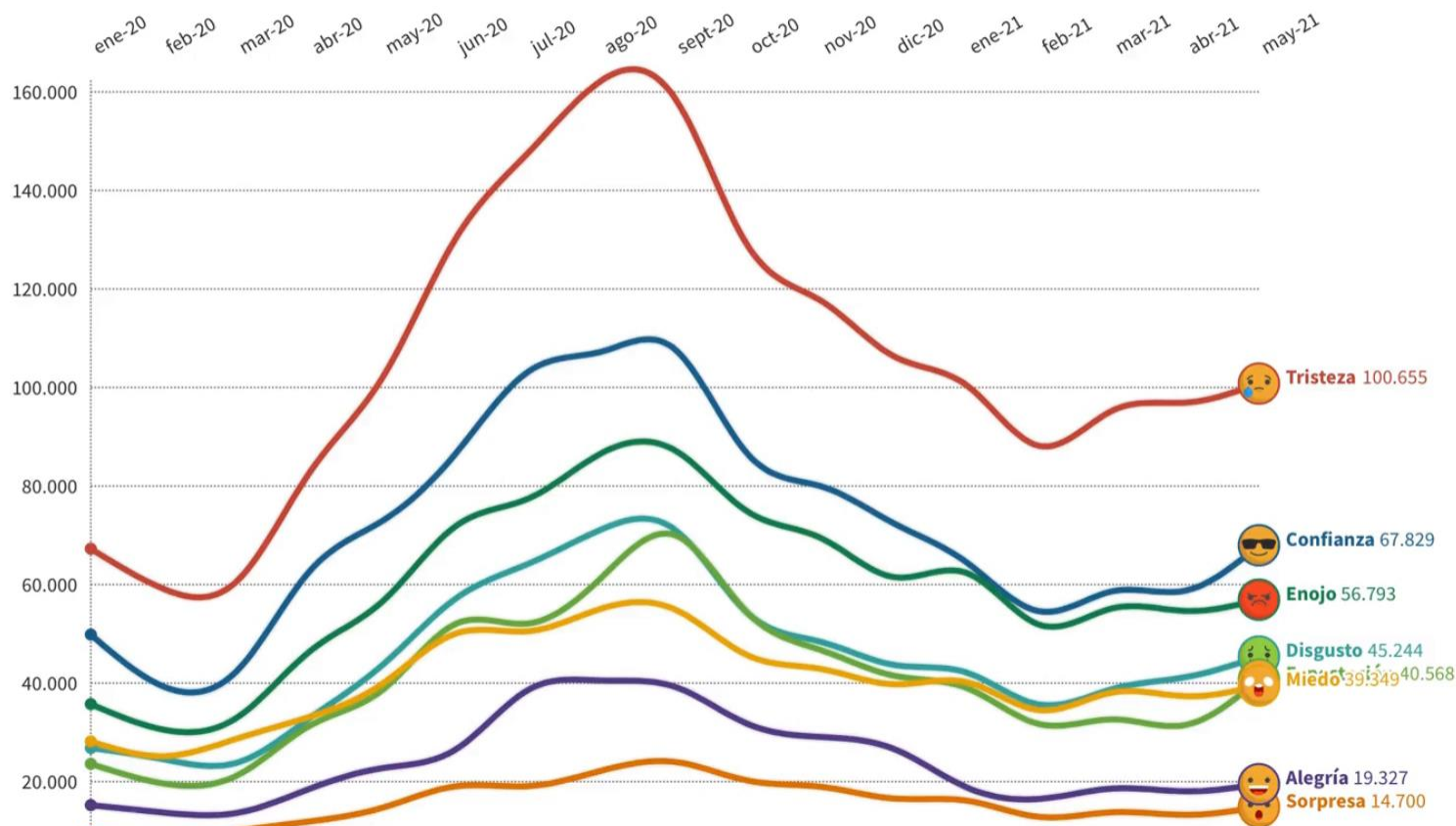
\$1.400 millones
53 mil beneficiados
\$205 millones para
construcción de hogar para niños
con cáncer





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