

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio Nacional del Consumidor



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos del Servicio Nacional del Consumidor¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Carolina González Venegas, Subdirectora de Fiscalización ; Directora Nacional (S)	Álvaro García Hurtado, Ministro de Economía, Fomento y Turismo Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño Verónica Pardo Lagos, Subsecretaria de Turismo Julio Salas Gutiérrez, Subsecretario de Pesca y Acuicultura

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas, con énfasis en los grupos vulnerables y con equidad de género, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y con impacto, y la aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Se gestionaron 655.666 reclamos dirigidos a más de 35.800 empresas relacionados a diversos problemas de consumo. Del total, un 47% obtuvo alternativas de solución positivas y en 51% no tuvo respuesta favorable en primera instancia. Además, frente a la crisis de los cortes de luz (agosto 2024 y febrero 2025), se creó el Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos, reconocida como una herramienta transformadora por la Secretaría de Gobierno Digital.	 The word cloud features the following terms: 'reclamo', 'colectivo', 'favorable', 'fiscalización', 'solución', 'juicio', 'inter', 'mercado', 'acción', 'procedimiento', 'empresa', 'problema', 'beneficio', 'luz', 'nacional', 'suministro', 'frente', 'impacto', 'análisis', 'corte', 'respuesta', 'ciudadano', 'general', 'consumo', 'compensación', 'plan', 'judicial', 'consumidor', 'persona', 'empresa', 'problema', 'beneficio', 'luz', 'nacional', 'suministro', 'frente', 'impacto', 'análisis', 'corte', 'respuesta', 'ciudadano', 'general', 'consumo', 'compensación', 'plan', 'judicial', 'consumidor', 'persona'.

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe
² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

Se ejecutaron 1.466 fiscalizaciones a nivel nacional, lo que representa un incremento del 23% respecto del 2024, siendo el comercio minorista el más abordado, además de mercados incipientes como: cuidado de mascotas o comercio orientado a la salud humana. Además, se realizaron fiscalizaciones con otros organismos de Estado tales como SERNATUR, SEC, MTT, SENADIS, entre otros. Los hallazgos de la fiscalización generaron 250 propuestas de denuncia, que derivaron en 230 Juicios de Interés General. Finalmente se aprobó un Plan de Cumplimiento

ACCIÓN 2

En acciones judiciales para reparación, se iniciaron 1.081 Juicios de Interés General (JIG) a nivel nacional, principalmente por incumplimientos en derecho a información veraz y oportuna, asociados a la plataforma "No Molestar", y a términos y condiciones ofrecidos o contratados; 532 JIG con origen en reclamos. Adicionalmente, 491 de los JIG cerraron de manera favorable, generando multas por 17.205 UTM a beneficio fiscal, además de 622,7 millones de pesos aproximados en compensaciones, beneficiando a 386 consumidores.

Se iniciaron 13 Juicios de Interés Colectivo. Destacando la demanda contra las transmisoras Interchile y Transelec (responsabilidad en el megacorte y deficiencias en la recuperación del servicio), y contra las financieras Emprenor y Emprenort (incumplimientos en el otorgamiento de créditos). Se obtuvieron 2 juicios favorables y 4 con implementación de acuerdos, con beneficio monetario total de más de \$5.400 millones, beneficiando a más de 506 mil personas consumidoras.

ACCIÓN 3

Se gestionaron soluciones colectivas extrajudiciales para problemas de consumo colectivo (restitución por servicios no prestados, cobros indebidos, filtración de datos personales, cortes de suministros básicos, entre otros), iniciando 16 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) con empresas de los mercados de suministros básicos (luz), automotriz, telecomunicaciones, entretenimiento, entre otros. De ellos, 2 incorporaron IA para optimizar los tiempos de gestión en el análisis de los datos en temas de impacto ciudadano como, cortes de suministro eléctrico y suspensión de conciertos. Se cerraron 14 procedimientos favorablemente, logrando compensaciones por más de MM\$22 para 4.419.908 personas consumidoras. Además, para corregir conductas de mercado, se realizaron 26 negociaciones desformalizadas, gestión preliminar y proactiva en regiones, en la cual se busca obtener una solución expedita a problemáticas de consumo locales, y se presentaron 3 planes de cumplimiento en acuerdos de PVC

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

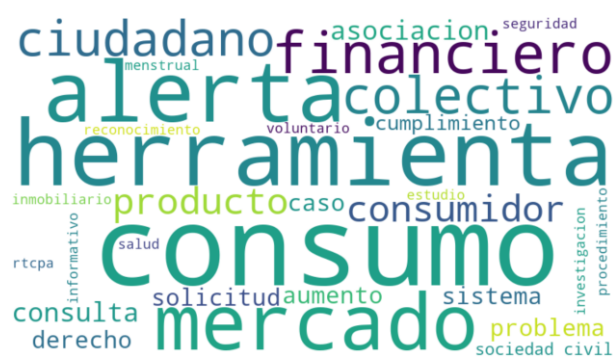
Las acciones ejecutadas materializan un ciclo integral de protección al consumidor, conectando estratégicamente la fiscalización, la detección y la gestión de reclamos con la activación de mecanismos efectivos de reparación judicial y extrajudicial. Esto permite transparentar los mercados y establecer relaciones de consumo más justas, lo cual se evidencia en tres ejes de acción:

1. Supervisión y fiscalización con impacto: El monitoreo preventivo y reactivo se fortaleció desde su origen mediante la 1° Consulta Ciudadana Nacional sobre Fiscalización (más de 4.800 respuestas), hito que vinculó directamente las necesidades ciudadanas al Plan Anual. Esto se tradujo en la ejecución de 1.466 fiscalizaciones (un aumento del 23% respecto al año anterior), incluyendo operativos conjuntos con el Estado. Para abordar los 655.666 reclamos, se innovó con el Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos (SIAR), reconocido por su impacto transformador. El rigor de esta supervisión generó 250 propuestas de denuncia que derivaron en 230 Juicios de Interés General (JIG).

2. Reparación y disuasión mediante acciones judiciales: Ante infracciones graves, se ejerció la acción de la justicia iniciando 1.081 JIG, cerrando 491 de manera favorable con multas por 17.205 UTM y \$622,7 millones en compensaciones individuales. A gran escala, la interposición de 13 Juicios de Interés Colectivo (JIC) contra empresas de alto impacto ciudadano (eléctricas y financieras) derivó en 2 sentencias favorables y 4 acuerdos, generando beneficios económicos por más de \$5.400 millones para sobre 506 mil personas.

3. Gestión ágil de soluciones colectivas extrajudiciales: Para restituir derechos de forma masiva y expedita, se iniciaron 16 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), incorporando Inteligencia Artificial en dos de ellos para optimizar tiempos. El cierre favorable de 14 procedimientos logró compensaciones que superaron los 22 mil millones de pesos, beneficiando a más de 4,4 millones de consumidores. Esto se fortaleció con 26 negociaciones desformalizadas regionales, asegurando una respuesta oportuna frente a problemáticas locales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, la adopción de modelos de planes de cumplimiento y buenas prácticas por parte de las las empresas y la creación de productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, con el propósito de generar una cultura de cumplimiento y reducir los incumplimientos legales que afecten a las personas consumidoras.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
En el marco de la información y vigilancia de mercados, se elaboraron 156 productos informativos y 25 estudios (ej. pastillas anticonceptivas, costo de canasta menstrual, endeudamiento) para transparentar mercados. Se implementaron 5 herramientas de cotización (útiles escolares, fiestas patrias) y 11 guías financieras. Se emitieron 166 alertas de seguridad de productos (recall), principalmente vehículos y electrodomésticos. Se gestionaron 465 problemas de consumo de diversa índole (servicios básicos, inmobiliario), a través de 258 alertas regionales y 207 nacionales. Se destaca el reconocimiento internacional del Banco Mundial e ICPEN al Sistema de Alertas de Protección al Consumidor en Tiempo Real (RTCPAS) y la coordinación de la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA. Finalmente, se iniciaron 9 investigaciones colectivas (financieras y no financieras) y se cerraron 12, derivando 8 a Procedimiento Voluntario Colectivo y 3 a Juicios Colectivos.	 A word cloud visualization of terms related to consumer protection and market transparency. The most prominent words are 'herramienta', 'consumo', 'mercado', 'alerta', 'financiero', 'ciudadano', 'colectivo', 'problema', 'sistema', 'procedimiento', 'voluntario', 'cumplimiento', 'seguridad', 'caso', 'consumidor', 'producto', 'reconocimiento', 'menstrual', 'inmobiliario', 'salud', 'solicitud', 'aumento', 'derecho', 'consulta', 'informativo', 'rtcpa', 'investigación', 'sociedad civil', 'problema', 'sistema', 'procedimiento', 'voluntario', 'cumplimiento', 'seguridad', 'caso', 'consumidor', 'producto', 'reconocimiento', 'menstrual', 'inmobiliario', 'salud', 'solicitud', 'aumento', 'derecho', 'consulta', 'informativo', 'rtcpa', 'investigación', 'sociedad civil'.

ACCIÓN 2
En materia de educación para el consumo se desarrollaron 5 cursos virtuales (educación financiera, consumo sostenible, derechos) y 33 actividades para MIPYMES (inmobiliario, fraudes). Se realizaron 1.008 talleres presenciales y 119 remotos, un aumento del 20% respecto a 2024, alcanzando 28.619 beneficiarios. Para empoderar a la sociedad civil, se financiaron 39 proyectos de Asociaciones de Consumidores por más de M\$564, beneficiando a 21 asociaciones en 5 regiones. Se derivaron 74 casos a Asociaciones de Consumidores para representación.
Se efectuaron 10 consultas ciudadanas y 47 conversatorios sobre brechas de género, salud menstrual,

publicidad sexista, educación financiera, accesibilidad y no discriminación.

Finalmente, se realizaron 5 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) a nivel central y 52 en regiones, además de 7 testeos ciudadanos de herramientas/productos elaborados.

ACCIÓN 3

Respecto a las herramientas de protección, se ingresaron y gestionaron 257.921 Consultas sobre distintos problemas de consumo. Fueron recepcionadas 5.283 Alertas Ciudadanas. Ingresaron 1.145.780 solicitudes de No Molestar y 8.807 casos de aviso de incumplimiento por parte de las empresas en materia de No Molestar, 106.188 solicitudes de Me Quiero Salir, lo que implicó un aumento de un 40% respecto del 2024 (75.541) en todos los casos la tasa de respuesta favorable supera el 86%. Para orientar al mercado sobre la normativa de consumo, se emitieron 24 dictámenes interpretativos, y 2 circulares interpretativas, una sobre garantías convencionales o voluntarias, y la otra sobre adaptabilidad de contratos.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones contribuyen directamente al cumplimiento del objetivo al materializar sistemas ágiles de supervisión, consolidar herramientas innovadoras para el ejercicio de derechos y fomentar activamente una cultura de cumplimiento preventivo en el mercado. Este despliegue estratégico va en directa sintonía con el reconocimiento al SERNAC como Institución Modelo en el Índice de Innovación Pública del Laboratorio de Gobierno. Esta contribución se evidencia en tres ejes fundamentales:

1. Prevención, detección y supervisión ágil: La implementación de sistemas de información e inteligencia de datos, como el RTCPAS, reconocido internacionalmente. Permitió monitorear el mercado proactivamente. La publicación de 25 estudios, 156 productos informativos y 5 herramientas de cotización redujeron las asimetrías de información. Asimismo, la detección de abusos se materializó al gestionar 465 problemas de consumo, emitir 166 alertas de seguridad y tramitar investigaciones que derivaron en 8 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 3 Juicios Colectivos, frenando oportunamente las malas prácticas.
2. Herramientas para el ejercicio de derechos: Se facilitó la acción directa de las personas consumidoras mediante plataformas para resolver conflictos y detener abusos. Esto se refleja en la gestión de 257.921 Consultas, 5.283 Alertas Ciudadanas, y el impacto masivo de las herramientas de contención: más de 1,14 millones de solicitudes "No Molestar" y 106.188 de "Me Quiero Salir" (un aumento del 40% respecto a 2024), garantizando la protección ciudadana con tasas de respuesta favorable que superan el 86%.
3. Fomento de una cultura de cumplimiento y empoderamiento: Para orientar la adopción de buenas prácticas por parte de las empresas, se emitieron 24 dictámenes y 2 circulares interpretativas que clarifican el estándar legal esperado. En paralelo, se empoderó a la sociedad civil como agentes preventivos: se capacitó a 28.619 beneficiarios mediante más de 1.100 actividades, se financiaron 39 proyectos de Asoc. de Consumidores (por más de M\$564) y se garantizó la participación a través de 57 sesiones de COSOC, conversatorios y consultas, consolidando un ecosistema de consumo más equilibrado y responsable.

