

 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión N°: 1.0	Estado: Vigente	PÁG. 1/6
	<b>Acta de Reunión</b>		

Datos Reunión		
<b>Materia:</b>	<p>Al menos 1 reunión semestral, virtual o presencial, del Director Regional con representantes de las Asociaciones de Consumidores de la Región, para informar respecto a mercados y temáticas más reclamadas por la ciudadanía.</p> <p><b>Objetivo 3 – Indicador 1 - Actividad N° 5 de la Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores Dirección Regional de La Araucanía.</b></p> <p>Reunión realizada por el Director Regional con la Asociación de Consumidores, Fiscalía del Consumidor.</p>	
<b>Fecha: 16-01-2024</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Término</b>
	11:30	12:45
<b>Documentado por:</b>	Jacqueline Vidal Quintana.	

Objetivos de la Reunión:	
✓	Mercados y temáticas más reclamadas por la ciudadanía.

Asistencia			
N°	Nombre	Centro de Responsabilidad / Institución	Firma
1	Arturo Araya Rodríguez	Director DR Araucanía /SERNAC	
2	Jhon Ghisellini Sánchez	Presidente AdC Fiscalía del Consumidor	
3	Cristian Contreras	Periodista AdC Fiscalía del Consumidor	
4	Jacqueline Vidal Quintana	DR Araucanía / SERNAC	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18-01-2024	25-01-2024	25-01-2024
Cargo	Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)	Director Regional DR Araucanía (AAR)	Director Regional



 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión N°: 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>PÁG. 2/6</p>
	<p><b>Acta de Reunión</b></p>		

Temas tratados	
1	<p>Director Regional expone respecto de los mercados y temáticas más reclamadas en la región durante el año 2023, de consumidores que declaran ser de la Región de La Araucanía:</p> <p><b>Total, de reclamos ingresados</b> 19.144, de los cuales un 53,3% fueron ingresados por mujeres y el 46,57% por hombres. El 99% declara ser de nacionalidad Chilena.</p> <p><b>Las comunas con mayor ingreso de reclamos</b> corresponden a: Temuco con un 48,52%, Villarrica con un 7,81%, Padre Las Casas 6,41%, Angol con un 5,09% y Pucón con un 4,28%.</p> <p><b>Los mercados con mayor número de reclamos</b> corresponden a: Comercio Minorista General con un 25,74%, Financieros con un 22,04%, Telecomunicaciones con un 16,46%, Transporte con un 8,90% y Suministro de Electricidad con un 4,83%.</p> <p><b>Los proveedores más reclamados corresponden a:</b> Falabella.com - Linio con un 4,64%, Movistar Móvil (Telefonía Móvil - Internet Móvil) con un 3,88%, Entel PCS Móvil (Celular - Internet Móvil) - Ventas Internet con un 3,27%, Tarjeta CMR Falabella - CMR Falabella Visa 2,36% y Banco Estado (Banco del Estado - Caja Vecina y Serviestado) con un 2,32%.</p> <p><b>Las categorías de motivo legal</b> corresponden a: Formalidades de Contrato con un 10,79%, Retardo en la Entrega de lo Comprado con un 6,23%, Dificultades para Término de Contrato con un 5,54%, Cobro de un Precio Superior al Exhibido, Informado con un 3,64% y Producto Defectuoso, Piezas o Parte de Ellas con un 3,62%.</p> <p><b>Los tipos de cierre</b> corresponden a: Proveedor Acoge con un 48,91%, Proveedor No Acoge con un 36,98%, Proveedor No Responde con un 10,70%, Proveedor Informa Caso No Procede con un 2,76% y Antecedentes Insuficientes para Tramitar con un 0.52%.</p> <p><b>Los tramos de edad</b> de quienes reclaman corresponden a: 30 a 59 años (adultos) corresponden a un 68,66%, 18 a 29 año (jóvenes) corresponden a un 17,01%, 60 a 75 (adultos mayores) corresponden a 8,65%, sin tramo de edad corresponde a un 3,95% y mayores a 75 años (adultos mayores) corresponden a un 1,70%.</p>

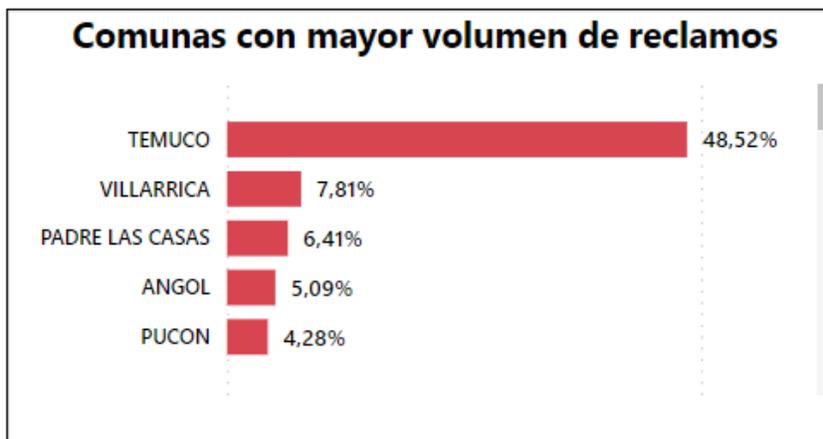
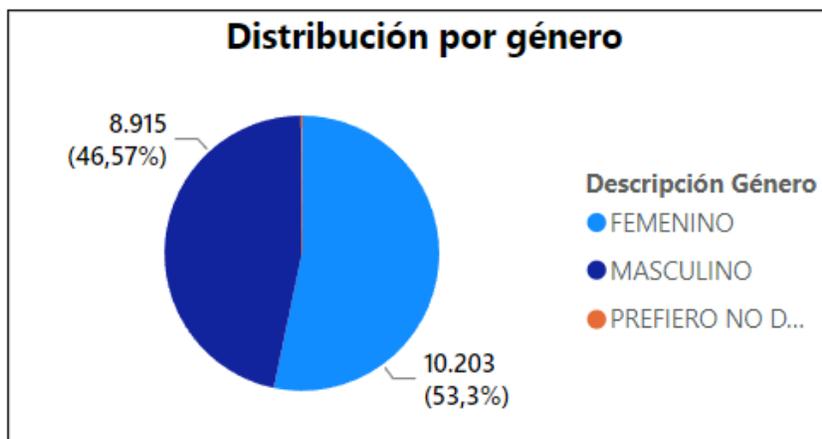
Acuerdos	
1	<p>SERNAC enviará la información de mercados y temáticas más reclamadas en la región durante el año 2023 a la AdC Fiscalía del Consumidor.</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18-01-2024	25-01-2024	25-01-2024
Cargo	Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)	Director Regional DR Araucanía (AAR)	Director Regional



 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión N°: 1.0	Estado: Vigente	PÁG. 3/6
	<b>Acta de Reunión</b>		

**Anexos gráficos:** Mercados y temáticas más reclamadas en la región durante el año 2023:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18-01-2024	25-01-2024	25-01-2024
Cargo	Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)	Director Regional DR Araucanía (AAR)	Director Regional





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

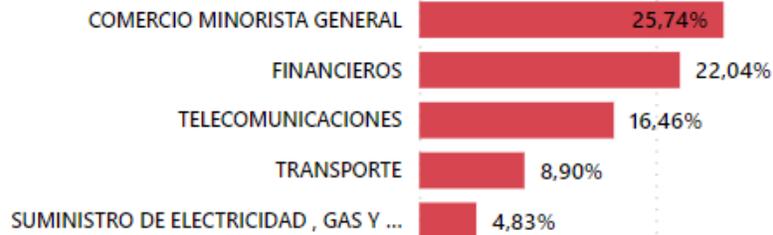
Versión N°: 1.0

Estado: Vigente

PÁG. 4/6

## Acta de Reunión

### Mercados con mayor volumen de reclamos



### Proveedores más reclamados



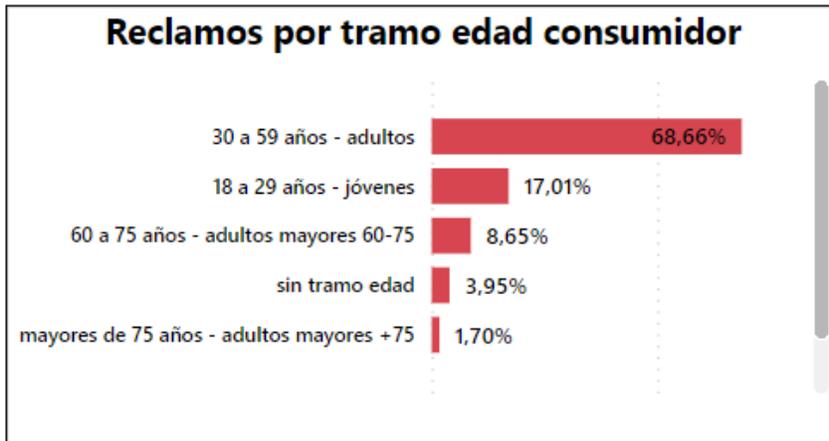
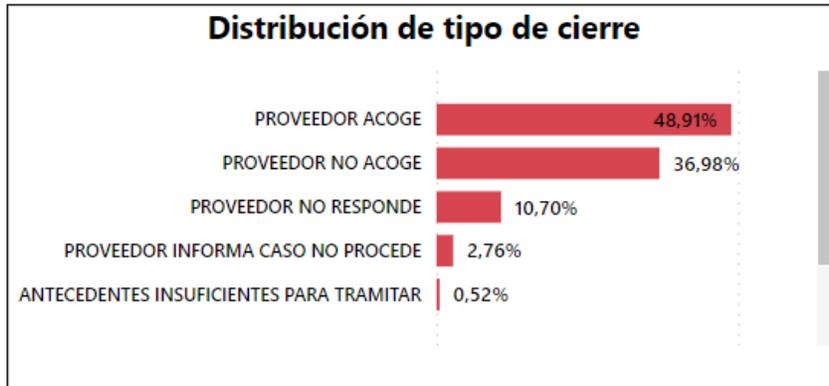
### Categorías de Motivo Legal



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18-01-2024	25-01-2024	25-01-2024
Cargo	Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)	Director Regional DR Araucanía (AAR)	Director Regional



 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión N°: 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>PÁG. 5/6</p>
	<p><b>Acta de Reunión</b></p>		



Fuente Gráficos: Plataforma Power BI. Reporte DRs, Fecha de los datos: 25/1/24.  
Región de La Araucanía, año 2023.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18-01-2024	25-01-2024	25-01-2024
Cargo	Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)	Director Regional DR Araucanía (AAR)	Director Regional



 <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Versión N°: 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>PÁG. 6/6</p>
	<p><b>Acta de Reunión</b></p>		

## Fotografías de la Actividad:



	<p>Elaboración</p> <p>18-01-2024</p>	<p>Revisión</p> <p>25-01-2024</p>	<p>Aprobación</p> <p>25-01-2024</p>
<p>Fecha</p>	<p>Profesional Control de Gestión, DR Araucanía (JVQ)</p>	<p>Director Regional DR Araucanía (AAR)</p>	<p>Director Regional</p>

