

Informe de resultados

Experiencias de Consumo de la Población Migrante Venezolana en Chile

Asociación de Consumidores, ACOVAL de Los Ríos

Diciembre, 2025

1. PRESENTACIÓN

El presente informe da cuenta del estado actual del respeto a los derechos del consumidor en la población migrante venezolana residente en la ciudad de Valdivia. El objetivo principal de este estudio ha sido levantar información de primera fuente sobre las percepciones, conocimientos y experiencias de consumo de este colectivo, con el fin de generar insumos que contribuyan a visibilizar sus problemas y necesidades como consumidores, además de mejorar las políticas de protección dirigidas a garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

Se trata de una iniciativa que busca avanzar en equidad y no discriminación en la protección del consumidor, reconociendo que la inclusión social también implica la garantía de derechos en el ámbito económico. A través de este estudio de carácter exploratorio con metodología de grupos focales, se busca no solo generar evidencia, sino también impulsar estrategias efectivas de educación, difusión y acompañamiento. Esto será fundamental para mejorar la respuesta institucional frente a las demandas de una población creciente, activa y aún poco visibilizada por el sistema de protección al consumidor chileno.

Específicamente, este estudio se enmarca en la ejecución del proyecto denominado “Derechos de los Consumidores Migrantes Venezolanos en Valdivia: Percepciones y Desafíos”, realizado por la Asociación de Consumidores ACOVAL de Los Ríos y financiado por el fondo concursable para asociaciones de consumidores que administra el SERNAC.

2. EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CHILENO

El sistema de protección al consumidor en Chile es un marco legal regido por la Ley N°19.496 (1997) que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores frente a proveedores de bienes y servicios. Para los efectos de esta Ley se entiende como *consumidores o usuarios* a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. Mientras que, como *proveedores* a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa (Ley N° 19.496, 1997, art.1).

A su vez, este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y entre los temas principales que regula están:

- El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.
- La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.
- La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.
- Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.
- Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.

El sistema nacional de protección al consumidor en Chile es liderado por el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor), que vela por los derechos de las personas al comprar bienes y servicios, garantizando trato justo, información veraz, seguridad y la posibilidad de reclamar ante problemas como productos defectuosos o publicidad engañosa, bajo la Ley N°19.496 (1997), que permite desde reclamos individuales

hasta acciones colectivas para proteger a los consumidores. En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones de este organismo en materias financieras con la Ley N° 20.555 (2011), con ello el SERNAC puede verificar que las empresas financieras cumplan con la normativa de protección al consumidor, además de solicitar información o tomar medidas en el caso de detectar infracciones a la Ley del Consumidor.

Por otro lado, en septiembre del 2018, se publica la Ley N° 21.081 (2018), que introduce modificaciones a la Ley N° 19.496 (1997), que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, permitiéndoles al SERNAC, entre otras materias, participar en procedimientos colectivos voluntarios y realizar mediaciones individuales a solicitud del consumidor y ampliando algunos derechos para los consumidores en lo se refiere a compensaciones y agilidad procesal.

La Ley entrega al SERNAC diversas herramientas para proteger los derechos de los consumidores. Mecanismos de Defensa que permiten al consumidor ante alguna vulneración a sus derechos presentar un reclamo en SERNAC para buscar una solución con la empresa o proveedor. En el caso que el Servicio Nacional del Consumidor no resuelva, el afectado puede recurrir ante los Juzgados de Policía Local para presentar una demanda.

Como parte de la red de protección al consumidor, también podemos contar con las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores que funcionan a lo largo de todo el país, las que se conocen como Asociaciones de Consumidores (AdC) y que según la Ley N°19.496 (1997) se entienden como a las organizaciones constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés (Ley N° 19.496, 1997, art.5).

En el caso de la comuna de Valdivia, funciona la Asociación de Consumidores ACOVAL que es una organización de la sociedad civil con más de 15 años de trayectoria en la promoción, defensa y educación sobre los derechos de los consumidores. Tiempo en el que ha desarrollado una serie de proyectos de capacitación, estudios y difusión de los derechos de los consumidores.

3. EL DERECHO A NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE SEGÚN LA LEY DEL CONSUMIDOR

Es importante, indicar en este punto que los derechos y obligaciones establecidos en la Ley N°19.496 (1997) aplican tanto para los consumidores nacionales como para personas migrantes o turistas que están de paso en el país, de manera tal que los proveedores deben respetar los derechos de las personas independiente de su nacionalidad. En este marco, la Ley del Consumidor establece como un derecho básico de los consumidores, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios (Ley N° 19.496, 1997, art.3).

Erika Isler (2016) analiza en su artículo "Aproximación al derecho a la no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496" y señala que el derecho a la no discriminación arbitraria se aplica en el ámbito particular de los actos de consumo y con el se busca asegurar la igualdad de los miembros de la comunidad y el derecho subjetivo a no ser discriminado arbitrariamente. De tal manera que la aplicación de la no discriminación arbitraria a los actos de consumo cubre de manera general las siguientes áreas:

- a) Negativa Injustificada a la Venta o Prestación de Servicios: La N° Ley 19.496 (1997) que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores prohíbe a los proveedores negarse a vender bienes o prestar servicios de manera injustificada, siempre que estos se ofrezcan en las condiciones establecidas. Para que una discriminación no sea considerada arbitraria, debe estar sustentada en una justificación razonable, objetiva y legítima.

- b) Actos de Vigilancia Abusiva y Sistemas de Seguridad: La norma regula los sistemas de seguridad (Ley N° 19.496, 1997, art. 15), estableciendo que “los sistemas de seguridad y vigilancia que en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas”. En el caso que un consumidor sea sorprendido en una infracción los empleados de establecimientos se limitaran a poner al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. Por tanto, esta norma tiene por objeto resguardar la dignidad de los consumidores y evitar actos discriminatorios en razón de la apariencia de las personas que acuden a los establecimientos comerciales y su aplicabilidad no requiere necesariamente que se haya celebrado un contrato con el proveedor (Isler, 2016).
- c) Publicidad Abusiva o Ilícita: La Ley N° 19.496 (1997) establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores también aplica la protección a la no discriminación frente a la publicidad abusiva, que es aquella que vulnera u ofende la dignidad o valores reconocidos y que puede conllevar un acto discriminatorio (Ley N° 19.496, 1997, art. 3). Lo que implica que las prácticas publicitarias deben respetar la dignidad humana. Por su parte la Ley N° 20.169 (2007) que regula la Competencia Desleal sanciona expresamente “las manifestaciones agraviantes que versen sobre la nacionalidad, las creencias, ideologías, vida privada o cualquier otra circunstancia personal del tercero afectado y que no tenga relación directa con la calidad del bien o servicio prestado” (Isler, 2016).
- d) Relación de Consumo en General: La aplicación se extiende a cualquier sujeto que esté vinculado por una relación material de consumo, incluso si no ha celebrado un contrato. Esto incluye situaciones de carácter extracontractual. La prohibición de discriminación es especialmente relevante cuando afecta la disponibilidad de bienes o servicios, el medio ambiente, y la dignidad propia de la persona.

Es importante destacar siguiendo a Isler, que, si bien el proveedor puede realizar discriminaciones, la Ley N° 19.496 (1997) que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores impide hacerlo de forma arbitraria, entendiéndose la arbitrariedad como la falta de justificación o desproporción. Si existe alguna limitación, esta debe ser debidamente informada al público (Ley N° 19.496, 1997, art, 3). Finalmente, cuando el consumidor se ve arbitrariamente discriminado, puede ejercer distintas acciones judiciales, tales como las consagradas en la propia Ley:

Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. (Ley N° 19.496, 1997, art.50)

4. LA IGUALDAD ANTE LA LEY Y EL PRINCIPIO DE LA NO DISCRIMINACION DE ACUERDO A LA LEY N° 21.325

La Ley N° 21.325 (2021) de Migración y Extranjería de Chile, tiene como objetivo principal regular el ingreso, la estadía, la residencia y el egreso de los extranjeros del país, así como el ejercicio de sus derechos y deberes.

Esta normativa define categorías migratorias, como la residencia temporal, residencia definitiva y permanencia transitoria, detallando los requisitos y procesos para obtener cada permiso. Un principio fundamental de la Ley es la protección y el respeto de los derechos humanos de los extranjeros, independientemente de su condición migratoria, con énfasis especial en la protección de niños, niñas y

adolescentes. La ley también especifica las prohibiciones de ingreso al país, tanto imperativas como facultativas, y establece un régimen de infracciones y sanciones migratorias, incluyendo multas y la posibilidad de expulsión, que puede ser apelada judicialmente.

Para efectos de esta ley, se entenderá, como migrante a toda persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional, fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de su situación jurídica, el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, las causas del desplazamiento o la duración de su estancia (Ley N° 21.325, 2021, art.11).

Como condición migratoria irregular es aquella en la cual se encuentra un extranjero presente en el país y que carece de un permiso vigente que lo habilite para permanecer en él (Ley N° 21.325, 2021, art.4).

Por su parte, la Ley señala que el organismo encargado de implementar la Política Nacional de Migración y Extranjería en Chile es el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), cuyas funciones incluye recopilar información migratoria, autorizar/denegar permisos de residencia y permanencia, resolver la expulsión de extranjeros, y tramitar solicitudes de carta de nacionalización (Ley N° 21.325, 2021, art.156).

Para el caso que nos ocupa, la Ley N° 21.325 (2021) Migración y Extranjería no establece un mecanismo mediante el cual las empresas chilenas puedan solicitar visas o permisos de permanencia para un extranjero con el propósito específico de que éste adquiera un bien o servicio, dado que los permisos de ingreso, estadía y residencia se regulan en función del propósito del extranjero en Chile, y no de las necesidades de adquisición de bienes o servicios por parte de terceros.

En este sentido y de acuerdo con esta Ley, en el caso de que un extranjero desee ingresar al país para llevar a cabo transacciones comerciales, negocios o actividades relacionadas con la adquisición de bienes o servicios, su situación se enmarcaría dentro de las subcategorías migratorias de:

- a) Permanencia Transitoria: Este permiso es para extranjeros que ingresan sin intenciones de establecerse en Chile por un periodo limitado. Una de las subcategorías de la permanencia transitoria es para extranjeros que ingresan al país con fines de gestión de negocios, entre otros similares (Ley N° 21.325, 2021, art.47).
- b) Residencia Temporal: Este permiso está destinado a extranjeros que tienen el propósito de establecerse en Chile por un tiempo limitado. Si el extranjero planea desarrollar actividades lícitas remuneradas de manera sostenida (lo cual podría incluir la gestión o inversión relacionada con la adquisición de bienes a gran escala), debe optar por esta categoría (Ley N° 21.325, 2021, art.68).

Por tanto, la gestión del permiso migratorio se centra en la condición y propósito del extranjero ante el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) o los consulados, y no existe una disposición que faculte a una empresa a solicitar el permiso para un cliente o proveedor que únicamente viene a adquirir un bien o servicio. Situación que es aplicable a extranjeros con otras categorías migratorias como residencia oficial y residencia definitiva (Ley N° 21.325, 2021).

Por tanto, negar servicios básicos o discriminarlos por la mera razón de que su solicitud de residencia está siendo tramitada podría constituir una discriminación arbitraria, la cual está prohibida por la Ley y que lo establece de la siguiente forma:

Discriminación arbitraria: Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular, cuando se funden en motivos como la raza o etnia, la nacionalidad, situación migratoria, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta

de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal, la enfermedad o discapacidad, o cualquier otra condición social. (Ley N° 21.325, 2021, art.1)

De esta manera, la Ley N° 21.325 (2021) de Migración y Extranjería, establece el principio de no discriminación que garantiza la igualdad de derechos en el acceso a servicios fundamentales, independientemente de la situación migratoria, lo que incluye el acceso a la salud, el acceso a la educación, tanto para extranjeros residentes como para extranjeros en condición migratoria irregular. Lo que implica que el Estado debe garantizar a los extranjeros estos derechos, los cuales no puede denegarse ni limitarse a causa de su condición migratoria:

Tratándose de derechos económicos, sociales y culturales, el Estado se compromete a adoptar todas las medidas, hasta el máximo de los recursos disponibles y por todo medio apropiado, para lograr la plena efectividad de los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, para lo cual podrá recurrir, si ello no fuere posible, a la asistencia y cooperación internacional. (Ley N° 21.325, 2021, art.3)

5. ANTECEDENTES

A nivel nacional, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), y la Agencia Internacional de Cooperación y Desarrollo Sueca en conjunto con CAVECOM y CAVEX a través de Equilibrium Social Development Consulting, llevaron a cabo un estudio que estima el impacto económico real y potencial de la migración venezolana en la economía chilena. Esta investigación realizada entre los meses de abril y octubre de 2023 releva y provee información acerca de los hábitos de consumo, generación de ingresos, así como barreras y limitantes para la inserción socioeconómica de esta población, destacando su rol en la dinamización económica de países como Chile, Perú y Colombia, a pesar de las barreras para validar títulos y acceder a empleos formales (2023).

Destaca, igualmente, el estudio de *Caracterización Sociolaboral de la Población Refugiada y Migrante Venezolana en Chile* (2022) realizado por el Centro Nacional de Estudios Migratorios de la Universidad de Talca con la colaboración de la Agencia de la ONU para los Refugiados ACNUR. Los resultados muestran que entre las principales actividades económicas donde se han desempeñado son el comercio, las actividades de los hogares como empleadores y las actividades profesionales, científicas y técnicas. Entre los principales problemas que se identifican en este estudio que se emplean en contextos informales y dentro de los principales obstáculos para la inserción laboral señalan el vencimiento de las visas y/o el carnet de identidad, la situación migratoria irregular debido al ingreso por pasos no habilitados y los bajos salarios y que sus trabajos no se adecúan a su nivel de formación o experiencia educacional.

Por su parte, el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) publica periódicamente minutas, estadísticas y reportes demográficos sobre crecimiento de la población extranjera y solicitudes de permiso de residencia en el país. Al igual que el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), por su parte, proporciona estimaciones y resultados del Censo, incluyendo datos de población extranjera por región y país de origen.

A nivel regional, en lo que se refiere a estudios con población venezolana desde la perspectiva del consumo no existe en la región estudios sistemáticos que exploren cómo los consumidores migrantes venezolanos perciben sus derechos, ni estudios que permitan identificar las barreras específicas que enfrentan en el ámbito del consumo. Por ello es que esta investigación espera llenar ese vacío al explorar las experiencias, opiniones y necesidades de los migrantes venezolanos en su rol como consumidores en la ciudad de Valdivia.

6. CARACTERIZACIÓN REGIONAL DE LA POBLACIÓN MIGRANTE VENEZOLANA

Según el Censo 2024, residen en la Región de Los Ríos 7.508 personas extranjeras, lo que representa el 1,9 % de la población total de la región, un aumento del 99,3 % con respecto al Censo 2017. Venezuela (2.666) es el país con mayor prevalencia,

con un 35,5 % del total de personas extranjeras residentes en la región de Los Ríos, seguido de Argentina (1.477) y Colombia (853), con el 19,7 % y el 11,4 %, respectivamente (SERMIG, 2025).

Por su parte, la Región de Los Ríos concentra el 0,5 % de la población extranjera residente en territorio nacional, lo que la ubica como la decimoquinta región del país con más personas extranjeras residentes. Valdivia es la comuna de la región con mayor número de personas extranjeras residentes, con el 67,9 %, seguida por la comuna de Panguipulli y Río Bueno, con el 6,6 % y el 4,3 %, respectivamente. De tal manera que, según los registros del SERMIG, Valdivia ha sido receptora de un flujo migratorio sostenido en la última década, y los venezolanos representan el grupo más significativo en solicitudes de residencia temporal y definitiva.

De esta manera, el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) ha otorgado 11.502 residencias temporales a extranjeros entre los años 2014 y 2024. En relación con los países de origen, se observa que principalmente estos permisos han sido otorgados a ciudadanos provenientes de Venezuela, con un 31,3 %, Haití, con un 23,7 %, y Colombia, con un 13,5 %. Con respecto a la residencia definitiva, se observa que Venezuela concentra el 44 % de las personas a las que se les ha otorgado este permiso. Luego figuran Haití, con un 17,9 %, Colombia, con un 12,7 %, y Argentina, con un 3,6 % (SERMIG, 2025).

Por otro lado, según el último reporte del Servicio Nacional del Consumidor (2019) respecto a los reclamos recibidos por SERNAC de ciudadanos extranjeros durante el año 2018, se indica que de los 3.092 reclamos recibidos en su portal de consumidores, el 43,8% de ellos fue realizado por ciudadanos venezolanos, seguidos por ciudadanos argentinos y colombianos, con 14,2% y 9,2%, respectivamente. Se observa que los reclamos están relacionados con problemas en el mercado del comercio minorista, financiero, telecomunicaciones, transporte y otros mercados.

Datos actualizados para la población venezolana de este mismo organismo señalan que entre los años 2024 y 2025 el número de reclamos ingresados por ciudadanos

venezolanos a través de sus canales de atención corresponde a 18.082 reclamos a nivel nacional, lo que revela un patrón sostenido de conflictos de consumo para esta población en comparación con las cifras del año 2018. Específicamente, las cifras que entrega el SERNAC para los años 2024-2025 mencionan que del total de reclamos ingresados por la población venezolana, la mayoría están concentrados en la región metropolitana (55,54%) y Valparaíso (33,89%), mientras que solo el 0,15% corresponde al número de casos ubicados en la Región de Los Ríos (27). Cabe destacar que la mayoría de los reclamos corresponden al comercio minorista, telecomunicaciones, transporte aéreo, bancos, distribución eléctrica y retail financiero (SERNAC, 2025).

7. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar y analizar las percepciones, barreras y experiencias de consumo de los migrantes venezolanos residentes en la comuna de Valdivia respecto al ejercicio de sus derechos como consumidores, con el fin de fortalecer su inclusión y empoderamiento en el sistema de protección del consumidor chileno.

Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de conocimiento de las personas migrantes venezolanas en Valdivia sobre sus derechos como consumidores y los mecanismos de reclamo disponibles en Chile.
- b) Identificar las principales barreras y dificultades que enfrentan las personas migrantes venezolanas en el mercado local para ejercer sus derechos de consumo.
- c) Conocer las experiencias concretas de vulneraciones de derechos como consumidor/a vividas por la población venezolana residente en la ciudad de

Valdivia.

8. METODOLOGÍA APLICADA

Para abordar los objetivos planteados, se implementó una metodología de carácter cualitativo (Hernández, 2014), basada en la realización de grupos focales (Canales, 2006), técnica seleccionada por su idoneidad para generar una conversación abierta y en confianza, permitiendo recoger en profundidad las percepciones, conocimientos y experiencias personales de las participantes en diversas dimensiones del consumo.

Los tópicos que se abordaron en cada grupo focal giraron en torno a los conocimientos sobre los derechos de los consumidores en Chile, las experiencias en el intercambio de bienes y servicios, y los tipos de vulneraciones de derechos al consumidor a las que hayan estado expuestas en la ciudad de Valdivia. Previo a ello, y dado la poca información que manejaban las participantes, se realizó una breve introducción sobre el sistema de protección al consumidor en Chile.

En total, se realizaron dos grupos focales durante los meses de agosto y septiembre de 2025, los cuales estuvieron compuestos mayoritariamente por mujeres de nacionalidad venezolana de diversos estatus legales y tiempo de permanencia en el país. En total, participaron 14 personas (13 mujeres y 1 hombre) quienes aceptaron participar en los grupos focales, cuyas edades van de 22 a 65 años, trabajadoras, profesionales y estudiantes que se emplean en las áreas de la salud, servicios, transportes y comercio.

Para convocar a los grupos focales, la Asociación de Consumidores ACOVAL de Los Ríos tomó contacto con organizaciones de la sociedad civil e instituciones que trabajan directamente con personas migrantes en la comuna de Valdivia, tales como la Comunidad Papa Juan XXIII, Pastoral Migratoria, Instituto Católico Chileno de Migración (INCAMI), Fundación Adulam, Migrantes en los Ríos y la Oficina de Migración de la Municipalidad de Valdivia. No obstante, debido a la baja respuesta de estas instituciones, se contactó a la Organización Mujeres Migrantes de Los Ríos

y, con la colaboración de sus representantes, se pudo invitar a sus asociadas a los grupos focales.

Por su parte, el desarrollo de los grupos focales se guió por estrictos principios éticos, asegurando que la participación fuera voluntaria y que la confidencialidad de las identidades de las participantes estuviera plenamente resguardada, requisito básico para que las personas que colaboraron con los grupos focales aceptaran participar en este levantamiento de información.

A continuación, se presentan los resultados que emergieron en las conversaciones y que enmarcan las experiencias y desafíos que viven cotidianamente las personas de nacionalidad venezolana que residen en la comuna de Valdivia.

9. RESULTADOS

9.1 CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Los diálogos revelaron un desconocimiento generalizado entre las participantes de sus derechos como consumidoras y sobre el marco legal que los protege, como la Ley 19.496. Esta falta de información es tan determinante que una de las participantes de uno de los grupos focales manifestó haberse enterado de la existencia de estos derechos momentos antes de asistir al grupo focal: "*Yo los vengo a escuchar en el mismo momento en que una vecina me habló sobre esos derechos. Me pero a modo groso, así rapidito*" (Participante Grupo Focal 2, 2025).

De tal forma que el conocimiento sobre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es igualmente limitado. Aunque algunas participantes han oído mencionar la institución, la mayoría desconoce su ubicación, sus funciones o los procedimientos para acceder a sus plataformas. Es común la confusión del SERNAC con otras instancias de reclamo, como las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) presentes en los servicios públicos, lo que evidencia una brecha informativa significativa que merma la capacidad de la población venezolana residente en la ciudad de Valdivia para ejercer sus derechos y obligaciones

consagradas en la Ley 19.496, como por ejemplo, presentar denuncias y/o acciones frente a actos o conductas que los pueda afectar.

Brecha de información que se traduce en una desconfianza hacia esta institución y en sus experiencias a la hora de interponer sus reclamos ante esta institución, catalogando esta acción como “una pérdida de tiempo” o indicando haber tenido experiencias negativas con SERNAC relacionadas con la burocracia en la gestión de sus reclamos y falta de accesibilidad de sus mecanismos de atención. Una participante comentó que *esperó seis meses por una respuesta del SERNAC a un reclamo por una compra en Sodimac, y la solución vino por gestión interna de la tienda* (Participante Grupo Focal 1, 2025)

Por otra parte, el temor a represalias, a la estigmatización y la inseguridad asociada a su estatus migratorio son elementos comunes en los testimonios de las participantes de los grupos focales que actúan como un freno para ejercer sus derechos. Esta precaución lleva a muchos a abstenerse de reclamar, incluso cuando hay una vulneración. Así, la idea de que la persona que atiende "se ofenda" o que la respuesta sea una descalificación xenófoba, como la frase "*váyase para su país*", o la falta de una residencia permanente genera un estado de vulnerabilidad que desincentiva cualquier tipo de confrontación, tal como lo resume una participante: "*yo no tenía mi definitiva, yo vivía llena de miedo*" (Participante Grupo Focal 2, 2025).

Algo similar ocurre con las Asociaciones de Consumidores (AdC); las participantes de los grupos focales mencionaron desconocer su existencia, funcionamiento y el alcance de estas organizaciones, por lo que no recurren a ellas para solicitar orientación o representación. Esta situación explica por qué las participantes de los grupos focales recurren mayormente a los mecanismos de reclamo internos de las empresas para resolver, por ejemplo, problemas relacionados con errores en compras en empresas del retail, como Ripley o Falabella.

9.2 BARRERAS PARA LA RECLAMACIÓN Y EL EJERCICIO DE DERECHOS COMO CONSUMIDORES

Las personas migrantes venezolanas enfrentan una serie de barreras y dificultades específicas en el mercado local chileno al intentar ejercer sus derechos como consumidores. Estos obstáculos se manifiestan tanto en el trato directo con los proveedores como en la interacción con el sistema formal de protección al consumidor.

La discriminación y trato injusto por parte de proveedores es una de las principales barreras que deben enfrentar las participantes de los grupos focales que impiden que las consumidoras migrantes ejerzan sus derechos. Las participantes mencionan haber experimentado gestos y actitudes “despectivas” al momento de pagar, por ejemplo, en el sector bancario algunas participantes indicaron que fueron cuestionadas al solicitar un crédito hipotecario debido al poco tiempo que llevaban en Chile, y que se les negaba el servicio por ser venezolanas. Por su parte, mencionan que las arrendadoras y entidades privadas les exigen requisitos particulares, como avales chilenos o historiales económicos específicos, que dificultan el acceso a bienes como la vivienda.

Las barreras burocráticas y la ineffectividad del sistema de reclamo resultan ser un impedimento para que las participantes de los grupos focales puedan ejercer sus derechos en el ámbito del consumo. Por tanto, a pesar de conocer la existencia del sistema (SERNAC), la burocracia, la lentitud y la ineficacia percibidas actúan como fuertes barreras para el ejercicio de los derechos como consumidores.

Por otra parte, las dificultades derivadas del estatus migratorio y documentación crean obstáculos únicos que impiden el acceso a servicios esenciales, incluso cuando el estatus legal de las personas se encuentra en regla. Específicamente, las participantes mencionan problemas con el RUT, exigencia de documentación adicional y discriminación por políticas internas.

En lo que respecta a problemas con el RUT de Identificación, las participantes mencionan, por ejemplo, que el periodo de transición entre visas puede dejar el RUT vencido temporalmente. En este contexto, las empresas, “por desconocimiento en su primera línea de atención, les niegan servicios, aunque la ley chilena considere el

RUT vigente si el trámite está ingresado". Esto es un problema recurrente para el acceso a cuentas bancarias o la reversa de pagos, así como en el acceso a servicios de telecomunicaciones.

La exigencia de documentación adicional por parte de algunos bancos y entidades financieras es percibida por las participantes como discriminación u hostigamiento. Específicamente, las participantes mencionan que estas entidades les exigen, por ejemplo, la resolución de permanencia definitiva, a pesar de que "el migrante ya posee el carné de identidad definitivo", desconociendo la propia Política Nacional de Migración y Extranjería y la realidad que viven las personas migrantes en Chile.

Algo similar, ocurre con la discriminación por políticas internas que acusan recibir de algunas entidades bancarias, que según sus palabras se "arrojan el derecho" de otorgar servicios, invocando "normativas del banco" que contradicen la ley chilena, negando, por ejemplo, la apertura de cuentas a personas venezolanas con RUT vencido, pero con trámite vigente.

Así, el análisis de las conversaciones grupales revela que el trato discriminatorio y las barreras burocráticas generan desconfianza y prejuicios hacia el sistema de protección al consumidor chileno lo que configuran un entorno que desincentiva la denuncia y perpetúa un ciclo de desprotección de la población migrante venezolana que reside en la comuna de Valdivia. De tal forma que las participantes consideran que iniciar un proceso de reclamo formal es una "pérdida de tiempo" y prefieren evitar el desgaste emocional y el estrés asociados a un trámite que perciben como largo y sin garantías de éxito.

9.3 EXPERIENCIAS DE VULNERACIÓN Y DISCRIMINACION EN EL CONSUMO

Las experiencias de vulneraciones de derechos como consumidor, según los testimonios de las participantes en los grupos focales, abarcan una serie de incidentes que se manifiestan en la negación de servicios, el trato discriminatorio y

dificultades impuestas por la burocracia, especialmente en relación con su estatus migratorio. Vivencias que podemos agrupar de la siguiente manera.

a) Vulneraciones en la Adquisición de Bienes y Servicios Financieros

Existen barreras significativas y trato diferencial en el acceso a la banca y a bienes inmuebles:

- **Dificultad para obtener créditos hipotecarios:** Algunas participantes reportaron que los bancos les han negado créditos para adquirir una vivienda, argumentando la necesidad de contar con la residencia definitiva, aunque el trámite de su visa estuviera activo. Específicamente a una consumidora se le solicitó un aval chileno, mientras que a otra una persona se le solicitó notificar a la entidad bancaria si como deudora abandona el país.

“De hecho, nosotros también con el tema de la casa para el crédito hipotecario... nos tardamos en poder comprar la casa, porque yo tenía mi permanencia, pero mi esposo tardó como siete años en que le saliera la permanencia definitiva. Entonces siempre nos negaron: “no puede, no puede, no puede, no puede, no puede; hasta que esto esté así, lo tengas en trámite, hasta que tengas tu RUT vigente. Por lo menos en el banco, bien complejo eso” (Participante Grupo Focal 2, 2025).

Otra participante compartió que un ejecutivo bancario se negó inicialmente a revisar su solicitud de crédito hipotecario. Según su testimonio, el ejecutivo asumió, basado únicamente en su nacionalidad y tiempo de residencia, que no cumpliría los requisitos para ser sujeto de crédito. Su actitud cambió radicalmente solo después de verificar sus movimientos financieros y constatar su solvencia, evidenciando un prejuicio inicial por su condición de extranjera.

- **Discriminación directa en entidades bancarias:** Un participante compartió que fue explícitamente excluido en un banco, donde un funcionario le transparentó “que si fuera de otra nacionalidad (como argentino) tendrían consideración, pero por ser venezolano no le resolverían el problema. Otra participante, comentó que en otra instancia bancaria, una empleada mostró prejuicios ante su intención de solicitar un

crédito hipotecario, cuestionando que quisiera comprar una casa con solo cinco años en el país.

- **Negativa de servicios bancarios por estatus migratorio:** Varios participantes señalaron que a pesar de que la ley chilena permite la gestión con un RUT vencido si el trámite de visa está en curso acusando que algunos bancos se basan en normativas internas para negarles a prestar servicios. Por ejemplo, una participante tuvo problemas para movilizar sus cuentas bancarias después de un robo, ya que no le entregaron un nueva cédula de identidad hasta que se aprobara la visa, dejándola sin documentos vigentes y por tanto sin posibilidad de utilizar su cuenta bancaria para realizar pagos y retiros.
- **Trabas con trámites de representación:** Un participante enfrentó un proceso largo y desgastante con los funcionarios de un banco. Además de esperar aproximadamente 40 minutos y regresar varias veces, el banco no aceptó un poder notarial para realizar trámites bancarios.

b) Vulneraciones en Servicios Básicos y Telecomunicaciones

Los participantes de los grupos focales mencionaron que este tipo de empresas son las que con mayor frecuencia les generan problemas en la entrega de sus servicios aludiendo el no poseer carnet físico (plástico) y no contar con visa permanente. Por lo que para las personas migrantes venezolanas estas compañías son las que presentan más deficiencias en la entrega de sus servicios.

- **Cobros injustificados y amenazas:** Una participante señaló que tuvo una experiencia "bien desagradable" con la compañía de electricidad local debido a una mala lectura que generó una boleta duplicada. Ante el reclamo en la sucursal, un funcionario de la empresa se negó a explicar el monto cobrado en la boleta y amenazó con cortar el servicio si no pagaban.

"Entonces él dijo: "Pero lo que yo quiero es que me explique. Yo no estoy negándome a pagar, solamente quiero que me explique de dónde salió este monto; venimos pagando 30 mil pesos y de repente pagar 160 mil pesos cuando somos bien constantes con el pago". Al final, tampoco le dio una respuesta, no le

dio solución. Le dijo: "Bueno, voy a rebajarle". No sé de dónde rebajó porque no sé qué fue lo que hizo para rebajar cincuenta. Entonces quedan como 110 mil pesos a pagar. "Mire, yo no le estoy pidiendo que me rebaje dinero. Solamente explícame por qué se elevó tanto. Si es que nosotros consumimos más, si es que está, no sé... Alguna cosa pasó en los meses previos que se fue acumulando algún monto, no sabemos". Entonces, le dijo al final la respuesta del gerente: "Agradécesme que te estoy bajando el precio y no te estoy poniendo a pagar lo que es; usted ve si lo paga o no". Eso fue. Claro, pagamos porque teníamos esa amenaza. Bueno, si no nos pagamos, nos van a venir a cortar la luz (Participante Grupo Focal 1, 2025).

- **Negación de servicios:** Varias participantes mencionan que las empresas de telecomunicaciones niegan el servicio o la atención a personas inmigrantes con el RUT "vencido" (el plástico), a pesar de que la visa esté en trámite y la ley lo considere vigente.
- **Problemas en cancelación de servicios:** Un participante hace mención a que fue obligado a pagar una deuda acumulada por un plan de telefonía a pesar de que su teléfono móvil había sido robado. Luego, le negaron la posibilidad de cancelar la línea argumentando para ello, que no tenía el carnet físico vigente.

c) Vulneraciones en contratos de arriendo y compra de vivienda

En el mercado privado de bienes, algunos participantes mencionan que han recibido tratos arbitrarios por parte de arrendadores e inmobiliarias, solicitándoles requisitos, rechazando solicitudes y no devolviéndoles dineros puestos en garantía.

- **Requisitos arbitrarios y rechazo por prejuicios:** En el arriendo de casas, ciertos participantes indicaron que los arrendadores les suele exigir muchos requisitos para arrendarles una vivienda, como historial económico, avales chilenos e informe DICOM. Además, varias personas mencionan que perciben que los arrendadores tienden a rechazarlos como arrendatarios por su "*raza, color, si tiene hijos o si tiene perros*" lo que consideran como diferencia en el acceso a vivienda en comparación con otros clientes.

- **Servicios condicionados por el arrendador:** Los participantes, también mencionaron que en algunos casos donde los servicios básicos (agua, luz, internet) están incluidos en el arriendo, los arrendadores les suelen cortar los servicios a pesar de haber pagado el arriendo. Situación que los deja sin posibilidad de reclamar directamente a las empresas de servicios.
- **Garantía no devuelta:** Una participante de un grupo focal relató que una empresa inmobiliaria no le devolvió la garantía de arriendo, y su reclamo interpuesto al SERNAC no tuvo resolución porque debía gestionarlo presencialmente en Santiago y ella se encontraba en Valdivia por lo que no podía interponer un reclamo en las oficinas regionales, cuando el hecho había ocurrido en otra ciudad, levantando una barrera geográfica que la hizo desistir de continuar con su reclamo.

e) Discriminación y Maltrato en el Comercio y Atención

Los participantes de los grupos focales relataron haber vivido incidentes de trato despectivo y xenofóbico en tiendas y restaurantes valdivianos.

- **Trato discriminatorio en tiendas:** Una participante, comentó que una cajera en una zapatería central mostró gestos de desprecio y mala actitud al recibir el pago en efectivo y al solicitarle el RUT, lo que la participante percibió como un problema de discriminación y xenofobia.
- **Negativa de atención directa:** Una pareja que participó de los grupos focales mencionó que fueron ignorados y no atendidos por los empleados y la dueña en una heladería de la ciudad de Valdivia, a pesar de pedirles servicio repetidamente. Actitud que ellos consideran como un acto de discriminación.
- **Negación de derechos comerciales:** Una participante, que posee un emprendimiento, mencionó que una cajera de un supermercado se negó a emitir una factura con el RUT de su negocio por ser extranjera.
- **Negativa a la devolución de dinero:** Un participante autista y transgénero compró un perfume en una tienda del Retail y, a minutos de la compra, solicitó la devolución por intolerancia al olor. La tienda se negó a devolverle el dinero y lo obligó a comprar

otro producto de igual o mayor valor para "cubrir" la compra original, lo cual representa para él una vulneración de derechos.

• **Abuso en el comercio informal:** Un participante menciona que compró lentes de sol a un vendedor ambulante (sin boleta) que se rompieron a los minutos. El vendedor se negó a cambiarlos, no pudiendo reclamar en ninguna instancia, pero recibiendo igualmente un trato abusivo.

f) Vulneraciones en Servicios de Salud y establecimientos educacionales

Al igual que en los anteriores puntos, las dificultades en la salud y el ámbito de la educación se entrelazan con el estatus migratorio y la nacionalidad de las personas migrantes venezolanas que participaron en los grupos focales. Aunque la mayoría de las experiencias mencionadas por las y los participantes de los grupos focales corresponden a experiencias negativas ocurridas en servicios públicos y no necesariamente pueden ser consideradas como una vulneración en el ámbito del consumo, es importante consignarlas en este punto, dado que este tipo de vulneración de derechos corresponde a transgresiones de derechos fundamentales de las personas por parte del sistema de salud y educación que igualmente no se denuncian ante las entidades correspondientes y que provoca que las personas migrantes busquen atención y servicios en el sector privado, en el caso de contar con recursos, donde aparentemente, según sus testimonios, reciben un mejor trato, de lo contrario deben esperar meses e incluso años por una atención en salud o soportar malas prácticas en algunos establecimientos educacionales.

• **Discriminación racista en salud pública:** Una participante fue insultada con términos racistas por un médico en un hospital local mientras buscaba atención para su hija, y tuvo que insistir en exámenes que confirmaron su sospecha de infección renal, a pesar de la reticencia médica inicial de no querer atenderlas.

(Mi hija) es súper hiperactiva con un TEA super marcado, porque ella tiene TEA. Tratar de sondarla... Y el doctor, cuando abrió la puerta del cuarto y vio dos negras, dijo: "Son unas estúpidas. No sé que voy a hablar con ellas." Sí, literal. No sabes qué, mamá va a tener que irse si quiere que le atiendan a su hija, porque ella no

colabora después de tres días de medicamento, de tratar de sondarla, de sacarle. Sin embargo, llego a la Clínica Alemana a que la atiendan ahí en cirugía y es como que... (Participante Grupo Focal 2, 2025).

- **Negativa de tratamiento esencial:** Un migrante transmasculino experimentó la negativa de atención para una inyección hormonal de testosterona (un tratamiento médico requerido) por parte de una enfermera en un servicio de urgencia, a pesar de tener toda la documentación en regla. Actualmente lleva varias semanas sin su terapia hormonal.
- **Barreras sistémicas para la atención especializada:** Las listas de espera para procedimientos complejos, como, por ejemplo, una mastectomía, requieren la visa definitiva, impidiendo el acceso a tratamientos especializados si el trámite migratorio está en curso. Otro participante, por ejemplo, comentó que debió esperar año y medio por una consulta de salud mental en el sistema público.
- **Malas prácticas y burocracia en el sector educación:** Una participante reportó que a su hija le pusieron notas adulteradas en la escuela. Los intentos de reclamo para corregir la situación se encontraron con una gran burocracia, pidiéndole reiteradamente que hiciera "otra carta" o que fuera a otras oficinas, sin recibir solución.

"No pude hacer ningún reclamo al final. Si al final he caminado todo, todo, todo Valdivia y nadie, nadie ha recepcionado el reclamo. Mi hija ya pasó el curso, está en este curso nuevo. Gracias a Dios, todo le va bien, que siga así, pero al final eso le afecta porque esas notas que le pusieron malas, muchas se las arreglaron, otras no se las hicieron arreglar y tiene un promedio de 5,9 y eso le afecta a ella para su entrada a la universidad" (Participante Grupo Focal 2, 2025).

Todo lo anterior deja de manifiesto cómo las experiencias de consumo de las participantes están frecuentemente marcadas por un trato discriminatorio y vulneraciones que trascienden la mera falla de un producto o servicio. Estos incidentes revelan barreras estructurales que condicionan su acceso al mercado en igualdad de condiciones que los consumidores chilenos y que, de acuerdo con la Ley

N°19.496 (1997), las y los participantes de los grupos focales están facultados como consumidores a ejercer distintas acciones judiciales ante las entidades correspondientes, así como interponer reclamos a la Superintendencia de Educación y de Salud en el caso de las vulneraciones de derechos experimentadas en los servicios públicos o bien en las OIRS de los establecimientos de salud donde se produjeron los hechos por incumplimiento a la Ley 20.584 (2012) que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

10. CONCLUSIONES

Los diálogos realizados con personas migrantes venezolanas en torno a los derechos del consumidor revelaron hallazgos cruciales respecto a la experiencia de esta población como consumidores, destacando una profunda vulnerabilidad y la necesidad de fortalecer la protección de sus derechos.

La realidad cotidiana de consumo que viven las personas que participaron en los grupos focales está fuertemente marcada por una discriminación arbitraria de proveedores de bienes y servicios. Sus experiencias están mediadas por tratos discriminatorios y xenófobos que se caracterizan específicamente por el maltrato explícito o implícito de los proveedores. Estas prácticas no son incidentes aislados, sino que actúan como una barrera estructural que impide el acceso a bienes y servicios en condiciones de igualdad.

A esta hostilidad se añade una serie de vulneraciones de derechos del consumidor relacionadas con el estatus migratorio de las personas que participaron en los encuentros grupales. Las dificultades asociadas al estado de la documentación, como tener el RUT en trámite, son problemáticas únicas que requieren una sensibilización y capacitación específicas por parte de los proveedores para evitar la negación de servicios y que pudiesen configurar infracción a la Ley N° 19.496 (1997), que establece normas de protección al consumidor, y a la Ley 21.325 (2021), que establece normas en materia de migración y extranjería.

Otro punto crucial es el desconocimiento del sistema de protección al consumidor chileno. Si bien existe un conocimiento en la población migrante venezolana, este se centra en la existencia del SERNAC (la institución que vela por el cumplimiento de la Ley 19.496), pero no en sus funciones y atribuciones, lo que se manifiesta en el poco uso de los canales de atención de esta institución. A esto se suma la percepción general de ineeficacia del SERNAC y el temor a la discriminación y la burocracia de la institución. Por tanto, un sistema de protección percibido que, a juicio de los participantes de este estudio, se considera no preparado para manejar los desafíos que enfrentan las personas migrantes en cuanto a consumidores.

Por tanto, las barreras para las personas migrantes venezolanas en el ejercicio de sus derechos de consumo son una mezcla negativa entre discriminación directa, obstáculos burocráticos generados por la falta de adaptación del sistema (RUT/visa) y una profunda desconfianza en la efectividad de las herramientas de protección, lo que lleva a la mayoría a optar por la autocensura o a resolver los problemas de manera interna.

Por otro lado, podemos destacar que entre las principales vulneraciones al consumidor que afectan a la población migrante que participó en los grupos focales, en el marco de la Ley 19.496 (1997), se encuentran la discriminación arbitraria y el trato abusivo en el acceso a bienes y servicios, así como el derecho a la información, lo que genera una brecha significativa que merma la capacidad de la población venezolana residente en la ciudad de Valdivia para ejercer sus derechos y obligaciones consagradas en la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

11. RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos presentados, se formulan las siguientes líneas de acción dirigidas a las autoridades y organizaciones de la sociedad civil, con el fin de fortalecer la protección de los derechos de la población migrante consumidora, así como avanzar hacia un sistema de protección al consumidor más inclusivo y efectivo:

- **Desarrollar campañas de información focalizadas:** Para cerrar la asimetría de información detectada, es imperativo crear y difundir material educativo en un lenguaje claro y accesible, específicamente dirigido a la población migrante. Estas campañas deben informar sobre sus derechos como consumidores y los pasos prácticos para realizar una denuncia, utilizando canales y formatos que lleguen efectivamente a esta comunidad.
- **Fortalecer y simplificar los canales de denuncia:** A fin de contrarrestar la percepción de burocracia e ineeficacia, se recomienda optimizar las plataformas de reclamo (especialmente las digitales) para que sean más intuitivas y ofrezcan un acompañamiento claro durante el proceso. Adicionalmente, se debe considerar la creación de mecanismos de denuncia que protejan la identidad del denunciante en etapas iniciales para mitigar el temor a represalias.
- **Capacitar a proveedores de bienes y servicios:** Para abordar las vulneraciones que surgen del desconocimiento normativo y los prejuicios, es crucial implementar programas de formación para el personal de atención al cliente en sectores clave (retail, banca, salud). Esta capacitación debe abordar la legislación migratoria vigente (ej. validez del RUT en trámite) y la aplicación de protocolos de trato digno y no discriminatorio.
- **Promover la vinculación con organizaciones de migrantes:** Para reconstruir la confianza y mejorar el alcance institucional, es fundamental establecer alianzas estratégicas entre el SERNAC y las asociaciones de la sociedad civil que trabajan con población migrante. Estas alianzas son cruciales para utilizar sus redes como canales de difusión de información y facilitar la canalización de denuncias.
- **Constituir una mesa de trabajo sectorial,** en la que participan actores como las organizaciones de consumidores, agrupaciones de migrantes, SERNAC, SERMIG y otras instituciones como salud y educación, que resultan ser las instituciones del sector público interpeladas por los participantes en los grupos focales, que permitan generar adecuaciones en estos espacios y que no

vulneren los derechos fundamentales, como son el derecho a la salud y a la educación en Chile.

- **Desarrollar investigaciones y reportes periódicos** sobre la situación de los consumidores migrantes venezolanos para identificar los tipos de problemas que los afectan, tomar decisiones y entender las necesidades y problemáticas específicas de esta población. Esto contribuirá a que tanto el SERNAC como Acoval de Los Ríos puedan cumplir adecuadamente sus roles de protección, información y educación.

12. Referencias Bibliográficas

Bibliografía citada

- Canales, M. (2006). *Metodologías de Investigación Social*. Introducción a los Oficios. LOM ediciones.
- Equilibrium Social Development Consulting.(2023). *Estudio de Impacto Económico de la Migración Venezolana en Chile: Realidad VS. Potencial*.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Social*. Mc Graw Hill.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2019). *Radiografía del Consumidor Migrante*.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2025). *Informe número de reclamos ingresados a la plataforma de atención ciudadana por parte de la población migrante venezolana residente en Chile entre los años 2024-2025*.
- Centro Nacional de Estudios Migratorios de la UTalca. (2022). *Caracterización Sociolaboral de la Población Refugiada y Migrante Venezolana en Chile*.
- Servicio Nacional de Migraciones. (2025). Minuta población extranjera residente en la comuna de Valdivia.

Norma citada

Ley N° 19.496, de 07 de febrero de 1997, Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, Diario Oficial, 07 de marzo de 1997.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

Ley N° 20. 169, de 02 de febrero de 2007, Regula la competencia desleal. Diario oficial, 16 de febrero de 2007.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=258377>

Ley N° 20.555, de 28 de noviembre de 2011, Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional de consumidor, Diario Oficial, 05 de diciembre de 2011.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1032865>

Ley 20584, de 12 de abril de 2012, Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Diario Oficial, 24 de abril de 2012.

<https://bcn.cl/25b3z>

Ley N° 21.081, de 13 de julio de 2018, Modifica Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, Diario Oficial, 13 de septiembre de 2018.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1123020>

Ley N° 21.325, de 11 de abril de 2021, Migración y Extranjería, Diario Oficial, 20 de abril de 2021.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1158549>

Isler, E. (2016). Aproximación al Derecho a lo no discriminación arbitraria en el régimen de la Ley 19.496. *Revista de Derecho Público*. Vol 84

<https://revistaderechopublico.uchile.cl/index.php/RDPU/article/view/43062>

