



GOBIERNO DE CHILE
SERNAC

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública 2003

DIRECTOR NACIONAL

Alberto Undurraga V.

Santiago, 30 de marzo de 2004

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





“Cambiarle la Cara a Chile en materia de Consumo”

- **Acercar el SERNAC a la gente**
- **Transparentar los mercados**
- **Crear cultura de respeto a los derechos del consumidor**
- **Mejorar la institucionalidad**
- **Modernizar el SERNAC**

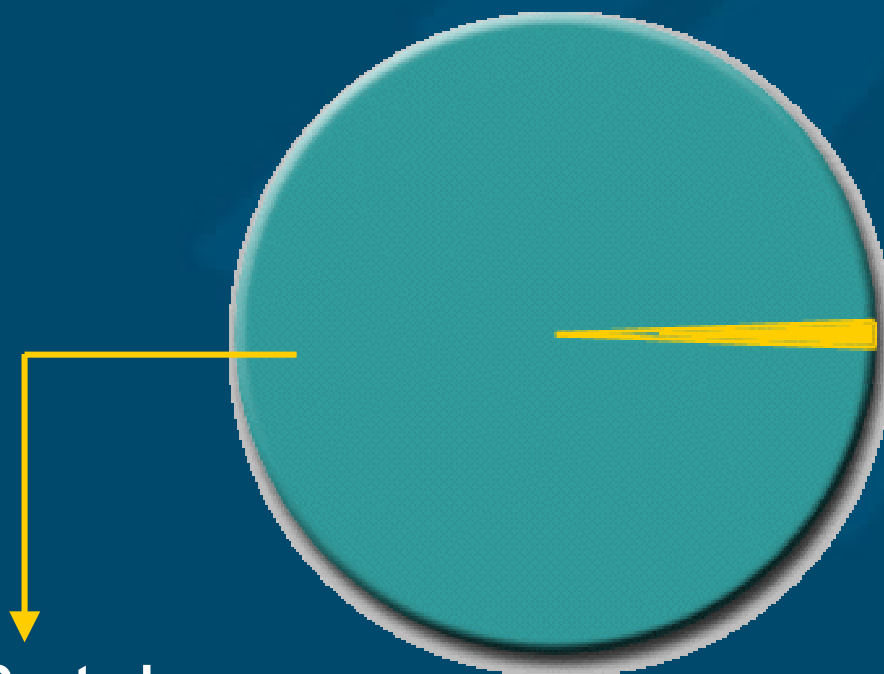




SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

PRESUPUESTO 2003



Gastado

2003 = \$ 2.570.121.000 96.46%

TOTAL:

2003 = \$ 2.664.568.000

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Acercar el Sernac a la gente

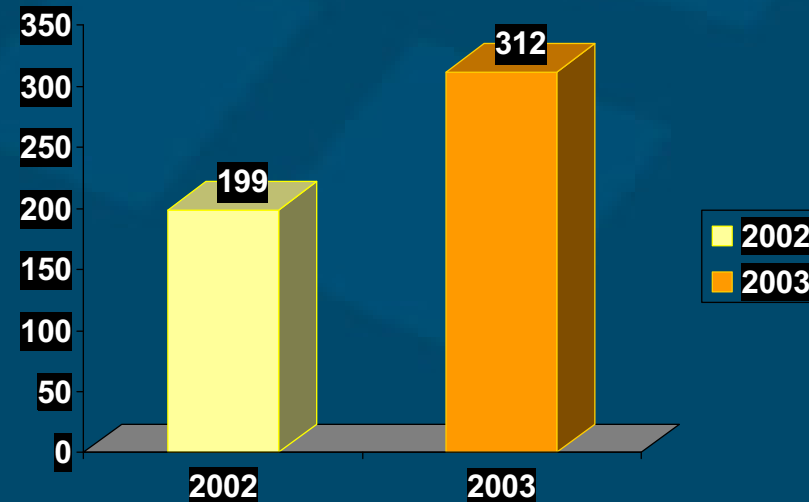
Sistema Integrado de Atención al Consumidor **SERNAC FACILITA**

Cobertura:

312 comunas

91,8% del territorio

86,5% de la población



Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Atención de público

Atención total	450.060	→ En Sernac aumento de 3.26%
Reclamos	43.119	

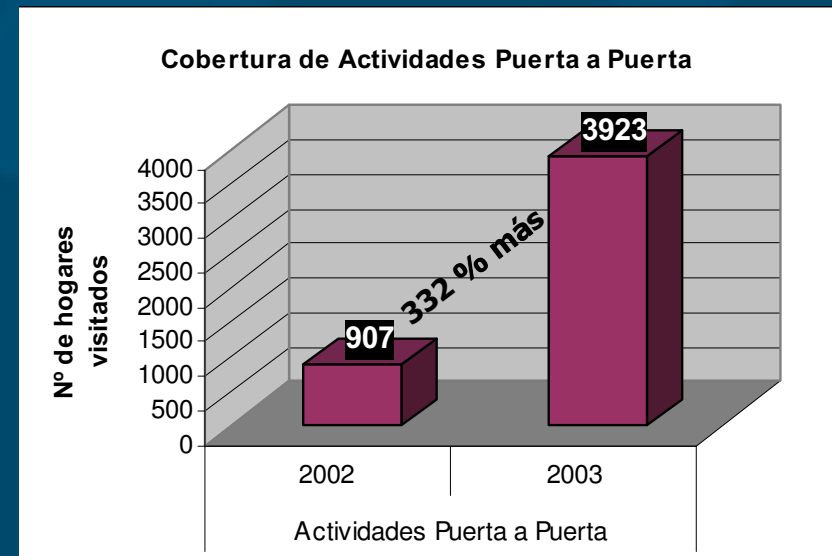
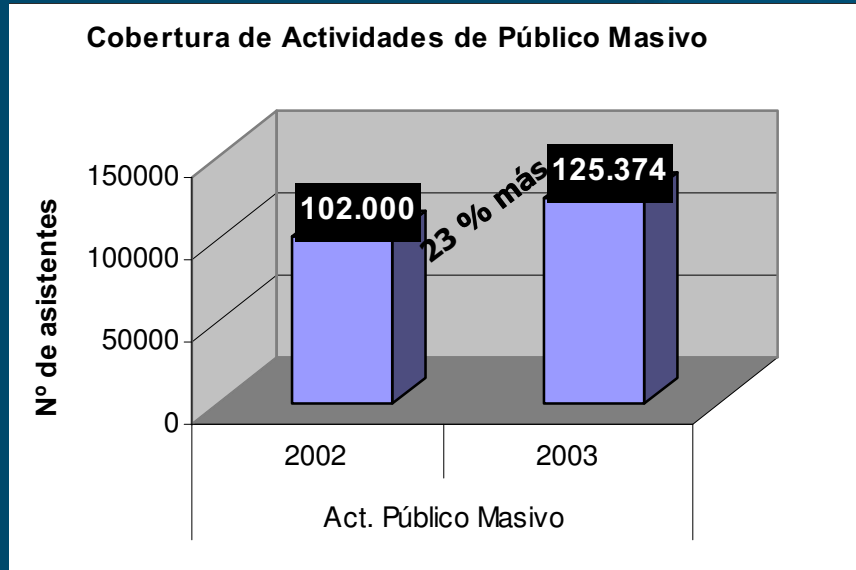
Actividades en terreno

	2002	2003	Evolución
Actividades Puerta a Puerta (hogares visitados)	907	3.923	+ 332 %
Actividades de Público Masivo Participantes	351 102.000	306 125.344	- 12.8 % +23%





Aumento cobertura de actividades en terreno





SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Acercar el Sernac a la gente

Estrategia de Masividad:

Nueva Etapa Revista del Consumidor:

- **80.000** ejemplares mensuales a nivel nacional
- Distribución **Gratuita**
- Sitio **Web** Revista



Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





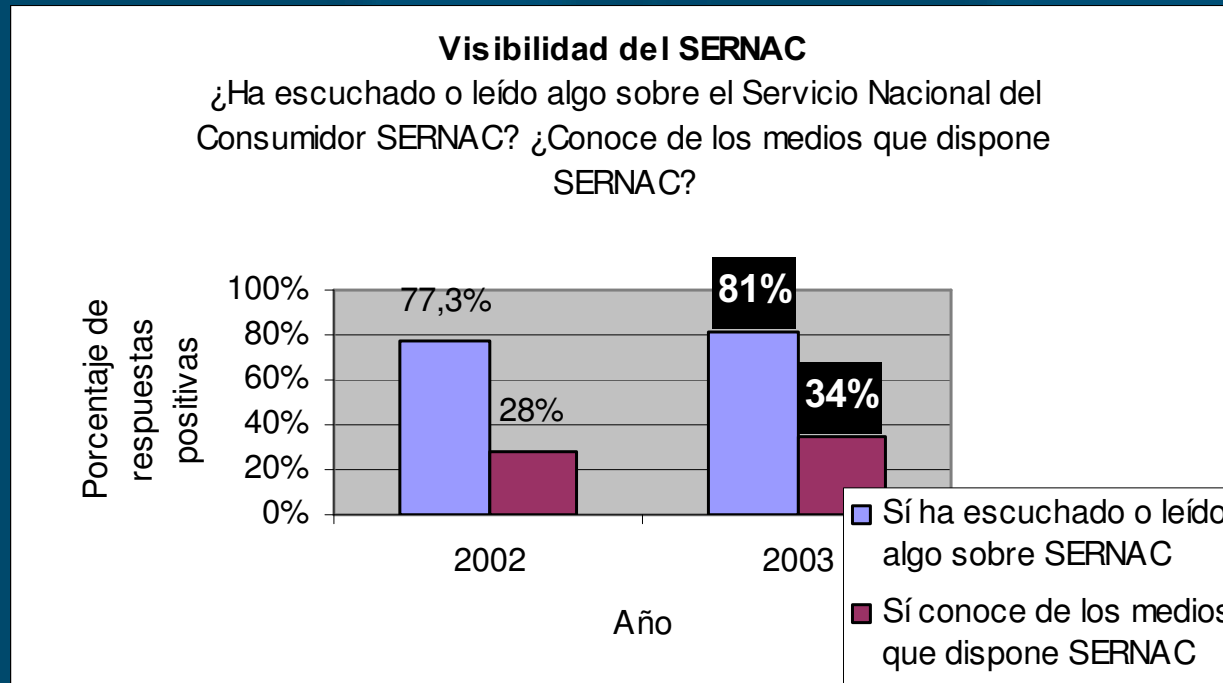
860 apariciones en medios de prensa de cobertura nacional.

293 en TV de cobertura nacional

•1.701 apariciones en medios de prensa de cobertura regional

•6.422 participaciones en espacios radiales regionales

•1.662 apariciones en TV regional





Estudios, Análisis y Sondeos de Precios

TOTALES: 1.181

Impacto Masivo

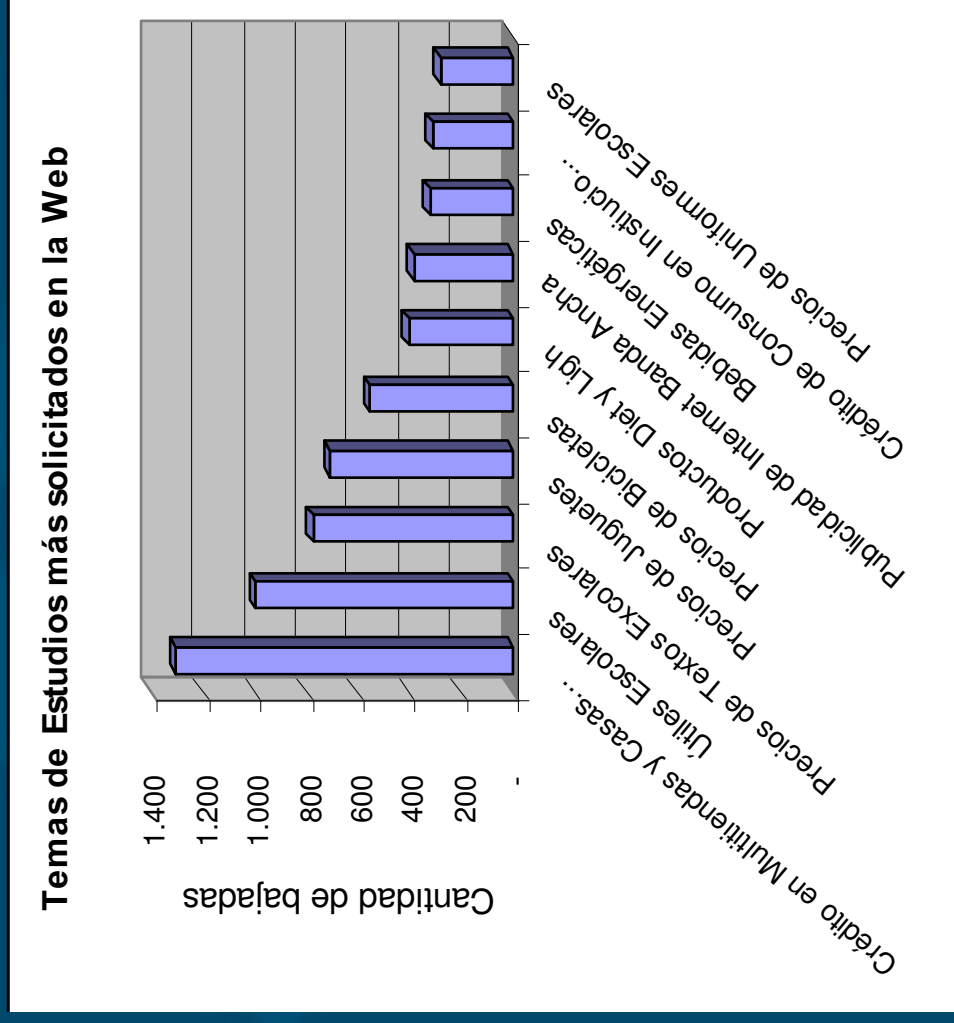
Impacto
Institucional

Mercados
Emergentes

IMPACTO

- Participación, en representación de los consumidores, en la formulación de 34 normas emitidas por INN.
- Aumento de la velocidad de traspaso de la baja de precios de combustibles: de un 6% a un 80 %.
- Superación de asimetrías de información: tasas de interés, contratos de adhesión (inicio de acciones judiciales)

Estudios, Análisis y Sondeos de Precios

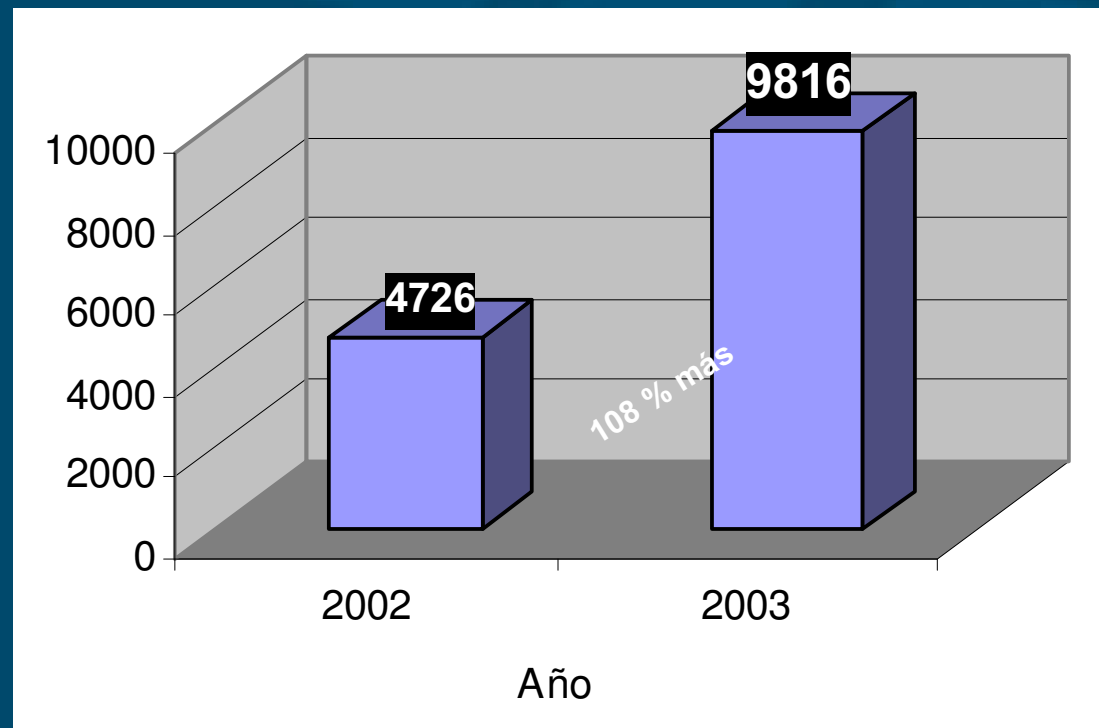


Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Estudios solicitados a través de www.sernac.cl



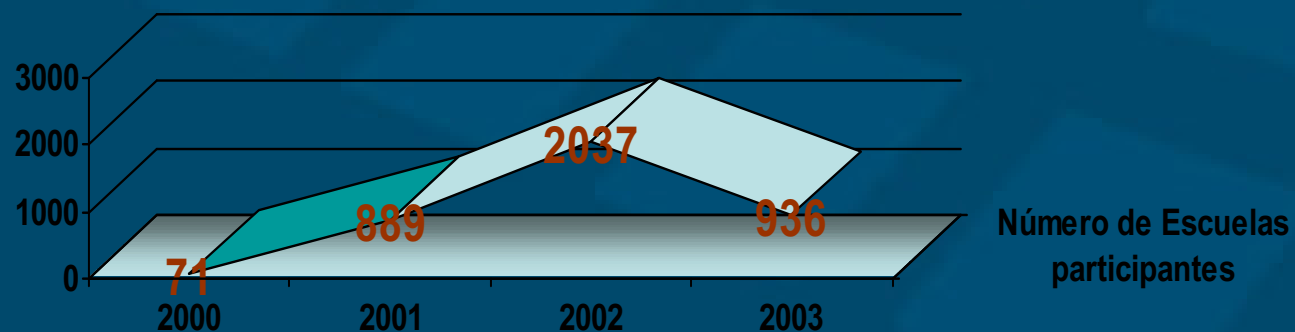
Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores

Educación Formal: Evolución cobertura directa de establecimientos



**Total Cobertura
escuelas: 3.020**

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.

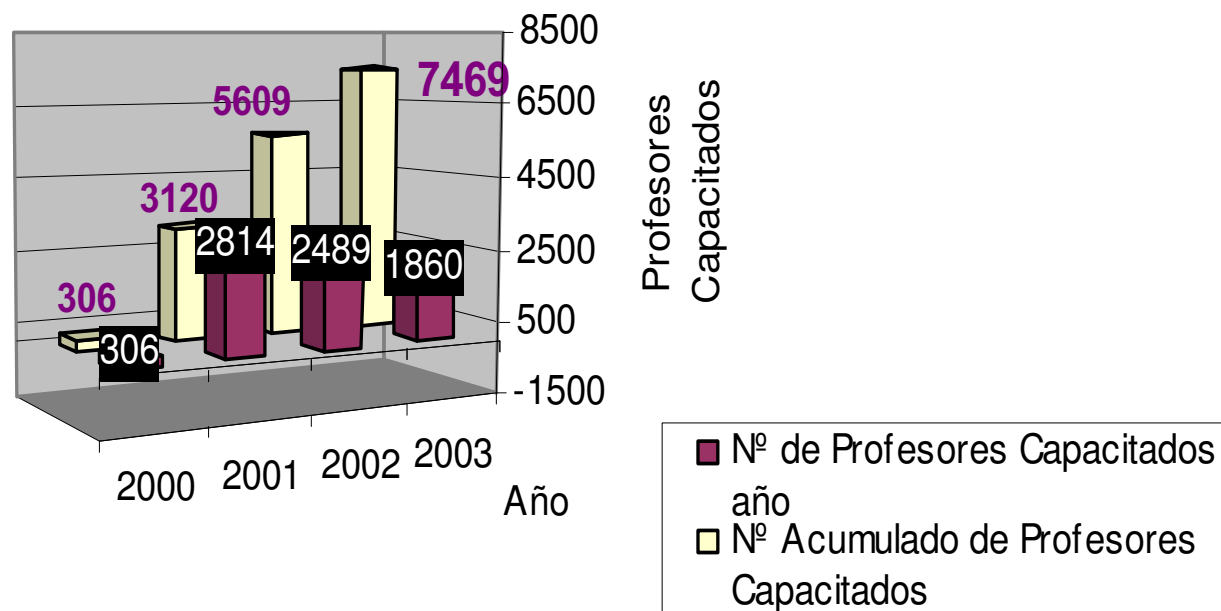




Promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores

Educación Formal: Evolución cobertura directa de profesores capacitados

Cobertura Directa de Profesores Capacitados



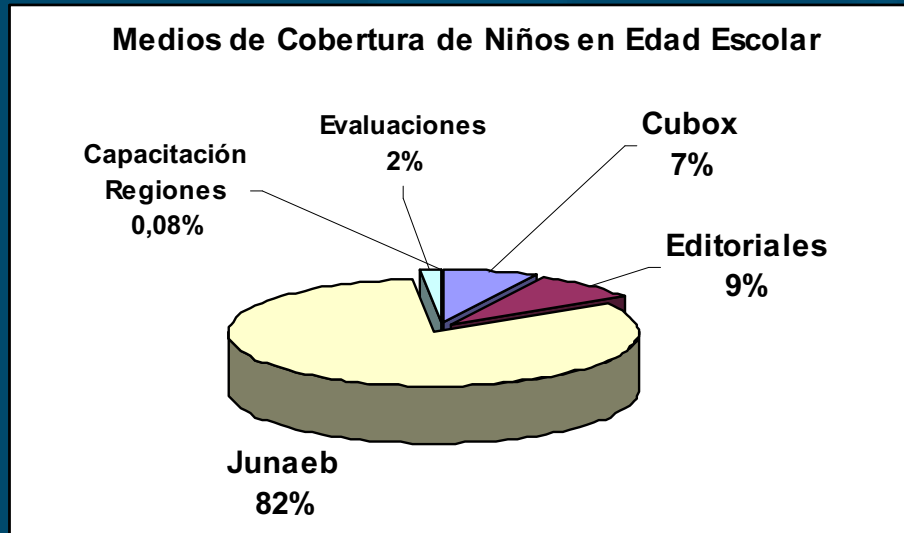
Profesores
capacitados:
7.469





Promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores

Educación: Intervenciones educativas



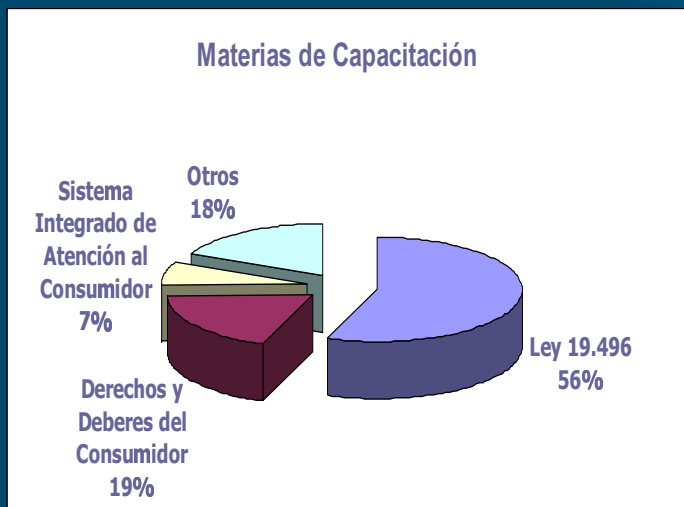
Cobertura niños
3.646.753





Promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores

Educación No Formal



Total actividades Educación No Formal:

506

Total participantes de capacitaciones:

11.886 aprox.

Total usuarios material educativo:

1.626.140 aprox.

(distintos a niños)

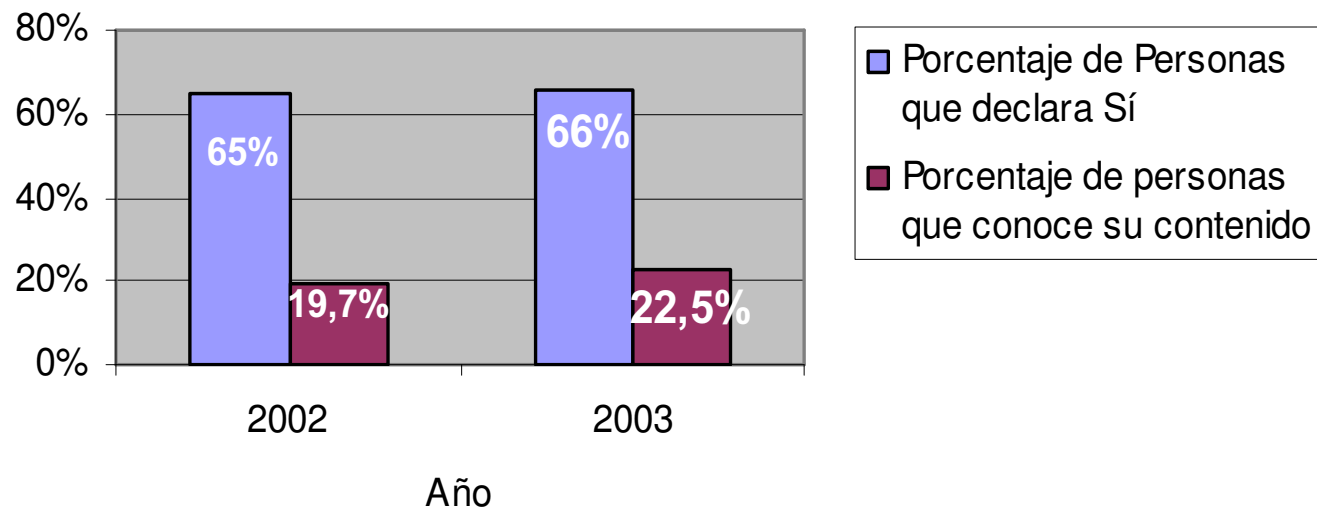




Promover una cultura de respeto a los derechos de los consumidores

Conocimiento sobre la Existencia y Contenido de la Ley del Consumidor

¿Existe una ley para proteger los derechos del consumidor?,
¿Conoce su contenido?





Mejorar la institucionalidad

**Proyecto de Reforma a la Ley del Consumidor
en trámite legislativo final: aprobación unánime
en Cámara de Diputados y Comisión de
Economía del Senado.**

Despacho de Ley País.





Mejorar la institucionalidad

Principales contenidos:

- ✓ Procedimiento para la defensa de los intereses supra-individuales.
- ✓ Alcance de la Ley y atribuciones del SERNAC.
 - ✓ Procedimiento rápido para los juicios menores.
- ✓ Homologación de exigencias entre Asociaciones de Consumidores y Asociaciones de Empresas.
- ✓ Transparencia en tasas de interés.
- ✓ Aumento de multas por publicidad engañosa.
- ✓ Comercio Electrónico y Spam.
- ✓ Derecho a retracto.

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.





Coordinación con organismos estatales

Sistema Integrado de Atención al Consumidor
SERNAC FACILITA

Coordinado por Sernac, con participación de:

- **SEC**
- **SISS**
- **SUBTEL**
- **Sisapres**
- **SAFP**
- **SBIF**
- **SVS**





Modernizar el Sernac

Gestión de calidad

Certificación ISO 9001/2000 para el Sistema Integrado de Atención al consumidor de la DRM.

Edificio institucional

Instalación de los 5 primeros pisos del Edificio Institucional de Teatinos 50.

Recursos Humanos

Construcción de equipos de trabajo de primer nivel.





Aprobación **Ley**.

Cobertura **100%** del país.

Certificación externa de gestión
de **calidad** de procesos del
Servicio.





SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Principal desafío

Seguir cambiándole la cara a **Chile** en materia de consumo

- Personas que conozcan sus derechos y deberes de consumidores y los ejerzan.
- Empresas que vean en la protección al consumidor una posibilidad para mejorar la calidad de los productos y servicios.
- Ley e institucionalidad moderna.

Muchas gracias

Juntos, le estamos cambiando la cara a Chile en materia de consumo.

