CONSULTA CIUDADANA

Resultados Consulta Ciudadana sobre Cumplimiento SERNAC

Departamento de Participación Ciudadana

Mayo 2024

ÍNDICE

PRESENTACIÓN **3**
I. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA **4**
1.1 Región de residencia 4
1.2 Indicanos tu edad actual en números 5
1.3 ¿Con cuál género te identificas? 5
1.4 ¿Cuál es tu máximo nivel educativo alcanzado? 6
1.5 ¿A cuál de las siguientes categorías corresponde tu situación ocupacional en el presente? 7
1.6 ¿En qué tramo se encuentran tus ingresos mensuales? 7
II. EXISTENCIA DE PRÁCTICA/ EXPERIENCIA **8**
2. 1 ¿Te has visto enfrentado a una mala práctica por parte de una empresa al realizar un acto de compra o una contratación de servicio? 8
En el gráfico podemos visualizar, que las personas que indican haberse enfrentado una mala práctica por parte de una empresa al realizar una compra es de un 89% (1315) y un 11% (170) manifiesta que no ha tenido una mala práctica por parte de una empresa (Ver gráfico 8). 9
2.2 Si la respuesta es sí, indica ¿en qué materia/s? 9
3.1 ¿Qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones? 9
3.1.1 Una empresa que incurre en una mala práctica, hace los esfuerzos necesarios para que no vuelva a ocurrir. 10
3.1.2 Las empresas cumplen con la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras 10
3.2 ¿Por qué crees que las empresas se comprometen e invierten recursos para respetar los derechos de las personas consumidoras? 11
Del total de respuestas de la Consulta, al preguntar “¿Por qué crees que las empresas se comprometen e invierten recursos para respetar los derechos de las personas consumidoras?”; el 60% de los casos manifiesta que cree que es Para que no las sancionen, 19% que es Para mejorar su reputación y un 12% manifiesta que es Para tener un negocio exitoso. 12
3.3 ¿Le comprarías más a una empresa que acredite que respeta la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras? 12
IV PREGUNTA ABIERTA **13**
4.1 ¿Podrías indicar cuál o cuáles serían las buenas prácticas que las empresas podrían adoptar y que te motivarían a adquirir más bienes(productos) o contratar más servicios? 13
V CONOCIMIENTO SOBRE CUMPLIMIENTO **14**
5.1 ¿Sabías que las empresas pueden implementar este tipo de medidas para respetar los derechos de las personas consumidoras? 14
5.2 El Servicio Nacional del Consumidor puede aprobar los Planes de Cumplimiento que le presenten las empresas y que estén destinados a la protección de los derechos de los consumidores ¿conoces esta facultad del SERNAC? 15
VII.- Conclusión **16**

PRESENTACIÓN

Las consultas ciudadanas participativas son parte de los mecanismos de participación que el Estado dispone para ejecución dentro de la Participación Ciudadana en el Estado. Es un mecanismo de participación que se realiza en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.

Para el periodo primer semestre del año 2024 a través de un trabajo colaborativo de la Coordinación de Cumplimiento con el Departamento de Participación Ciudadana se implementó una consulta ciudadana sobre percepción de cumplimiento en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras, dirigida a estos últimos.

La consulta ciudadana estuvo abierta desde enlace de página web del Sernac, entre el 04 de abril hasta el 08 de mayo del 2024; siendo también enviada a "Comunidad Consumidor". En esta oportunidad se consultó sobre la percepción de las personas sobre el nivel de cumplimiento de las empresas en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras.

Además se recopiló información para conocer la visión de la ciudadanía sobre las diversas prácticas desplegadas por las empresas en esta materia. De este modo el instrumento constó de la siguiente estructura:

- ➔ **Existencia de práctica/Experiencia**
- ➔ **Percepción/ Apreciación:**
- ➔ **Conocimiento sobre cumplimiento**
- ➔ **Caracterización sociodemográfica**

La Consulta Ciudadana fue autocompletada por 1.485 personas que respondieron de manera completa todas las preguntas de la Consulta y 909 personas que respondieron de forma parcial la consulta. El análisis de los resultados se realizó con Python en Google Colab. Los resultados descriptivos que se reportan a continuación son de las respuestas completas, siendo **n = 1485.**

I.CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

1.1 Región de residencia

De la población consultada, la mayoría reside en la Región Metropolitana con un 53%, en segundo lugar Región de Valparaíso con 11% del total de las personas que responden la Consulta. El total de las respuestas desde las otras regiones del país(no considerando a la Región Metropolitana) suman un 47% del total.

Gráfico 1

Gráfico 2

1.2 Indicanos tu edad actual en números

El grupo etario con mayor presencia en la Consulta fue del rango 40 a 49 años de edad con un 24% del total. La media es de 48 años, esto indica que en promedio, la edad de la población representada está en 48 años. La mediana, esto es que la mitad de la población tiene menos 46 años y la otra mitad más de 46 años; la moda es el valor más frecuente y corresponde a 35 años.

Gráfico 3

También podemos observar que el 67% de las personas se encuentran entre los 30 a 59 años de edad.

1.3 ¿Con cuál género te identificas?

El 52% de las personas consultadas se identifican con el género Masculino y un 46% señalan que son del género Femenino; Prefiere no Responder, Otro con un 1%, No Binario tuvo un 0,2%. Transfemenino, Transmasculino y No Sé comparten un 0,1% del total (Ver gráfico 4).

Gráfico 4

1.4 ¿Cuál es tu máximo nivel educativo alcanzado?

El 36% de las personas que responden la consulta indican que tienen un nivel Superior universitaria completa, en segundo lugar Superior técnico profesional completa con 24% de los casos y en tercer lugar Media Completa con 22%. Destacamos el alto nivel educativo de la población que responde la consulta obteniendo para los niveles superior a Media Completa un 76% (Superior universitaria completa, Superior técnico profesional completa y Postgrado completo)

Gráfico 5

1.5 ¿A cuál de las siguientes categorías corresponde tu situación ocupacional en el presente?

La situación ocupacional mayoritaria en la muestra es de un 53% que su situación ocupacional corresponde a Trabajador o trabajadora dependiente, en segundo lugar Persona jubilada con el 14% y Trabajador o trabajadora por cuenta propia con un 13%.

Gráfico 6

Es importante destacar que las personas que indican que se encuentran Sin empleo ni trabajo tienen una frecuencia de casos de un 7% del total; el Trabajo doméstico y de cuidados no remunerados tienen una representación con un 4% de la población de la muestra.

1.6 ¿En qué tramo se encuentran tus ingresos mensuales?

La distribución de ingresos se refleja en una presencia mayor de casos en primer lugar en ingreso de Menos de $500.601 con el 19% y Más de $1.529.441 con igual porcentaje 19%. En segundo lugar se encuentran ingresos en el rango Entre 753.096 y 1.103.703 con el 17% del total; en tercer lugar el rango Entre 500.602 y 753.095 con 16%. Destacar que dentro del total de las personas que respondieron la Consulta un 16% Prefiere no responder sobre el tramo en que se encuentran sus ingresos.

Gráfico 7

II.EXISTENCIA DE PRÁCTICA/ EXPERIENCIA

2. 1 ¿Te has visto enfrentado a una **mala práctica** por parte de una **empresa** al realizar un acto de compra o una contratación de servicio?

Gráfico 8

En el gráfico podemos visualizar, que las personas que indican haberse enfrentado una mala práctica por parte de una empresa al realizar una compra es de un 89% (1315) y un 11% (170) manifiesta que no ha tenido una mala práctica por parte de una empresa (Ver gráfico 8).

2.2 Si la respuesta es sí, indica ¿en qué materia/s?

De los que respondieron que sí tuvieron una mala práctica por parte de una empresa (n =1315), de ellos el 39% manifiesta que fue en materia de Incumplimiento de las condiciones bajo las que se contratan productos o servicios. En segundo lugar, Dificultad en el servicio de post venta con el 37%, en tercer lugar Reembolsos y restituciones de productos o servicios adquiridos con un 32% del total de las personas que sí tuvieron una mala práctica.

Gráfico 9

PERCEPCIÓN/APRECIACIÓN

3.1 ¿Qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas que están graficadas (gráfico 10 Y 11) se han agrupado de la siguiente forma: Las personas que responden a que tan de acuerdo están con las siguientes afirmaciones marca de 1 a 7 desde Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo.
Para la visualización se agrupó de la siguiente manera:

1 a 3 = "Muy en desacuerdo/ En desacuerdo"
4 a 5 = " Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo"

6 a 7= "Muy de acuerdo/ De acuerdo"

3.1.1 Una empresa que incurre en una mala práctica, hace los esfuerzos necesarios para que no vuelva a ocurrir.

De las personas de la muestra, un 67% manifiesta estar Muy en desacuerdo/En desacuerdo con *"Una empresa que incurre en una mala práctica, hace los esfuerzos necesarios para que no vuelva a ocurrir.* Un 15% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14% manifiesta estar Muy deacuerdo/ De acuerdo (Ver gráfico10).

Gráfico 10

3.1.2 Las empresas cumplen con la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras

De las personas de la muestra, un 63% manifiesta estar Muy en desacuerdo/En desacuerdo con la frase *"Las empresas cumplen con la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras"* A diferencia de la frase anterior un 26% manifiesta que está Ni de acuerdo ni En desacuerdo con la frase y un 8% del total manifiesta que está Muy de acuerdo/ De acuerdo (Ver gráfico 11).

Gráfico 11

3.2 ¿Por qué crees que las empresas se comprometen e invierten recursos para respetar los derechos de las personas consumidoras?

Gráfico 12

Del total de respuestas de la Consulta, al preguntar *"¿Por qué crees que las empresas se comprometen e invierten recursos para respetar los derechos de las personas consumidoras?";* el 60% de los casos manifiesta que cree que es Para que no las sancionen, 19% que es Para mejorar su reputación y un 12% manifiesta que es Para tener un negocio exitoso.

3.3 ¿Le comprarías más a una empresa que acredite que respeta la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras?

Gráfico 13

Del total, 92% manifiesta que Sí le compraría a una empresa que acredite que respeta la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras y un 8% que No.

IV PREGUNTA ABIERTA

4.1 ¿Podrías indicar cuál o cuáles serían las buenas prácticas que las empresas podrían adoptar y que te motivarían a adquirir más bienes(productos) o contratar más servicios?

Gráfico 14

En la nube de palabras de la pregunta abierta *"¿Podrías indicar cuál o cuáles serían las buenas prácticas que las empresas podrían adoptar y que te motivarían a adquirir más bienes(productos) o contratar más servicios?"* se puede visualizar las mayores frecuencias de palabras cómo: Servicio, Cliente, Producto, empresa, Postventa, Respetar, Cumplir, atención, derecho. Lo que se condice con la visión expuesta por los consumidores respecto de las instancias de relacionamiento con el proveedor a través del desarrollo de la relación de consumo.

V CONOCIMIENTO SOBRE CUMPLIMIENTO

5.1 ¿Sabías que las empresas pueden implementar este tipo de medidas para respetar los derechos de las personas consumidoras?

Antes de responder la pregunta, las personas consultadas se les informa lo siguiente:

Los Planes de Cumplimiento en materia de Protección de los derechos de las personas consumidoras:

Consisten en un conjunto de protocolos, políticas y/o procedimientos establecidos por una empresa con el fin de implementar en su negocio medidas de prevención, detección y corrección de actos que pudieren configurar una infracción a los derechos de las y los consumidores.

Gráfico 15

El 53% de las personas Consultadas, manifiestan que Sí Sabían que las empresas pueden implementar este tipo de medidas para respetar los derechos de las personas consumidoras y un 47% indica que No Sabía, que las empresas pueden implementar este tipo de medidas (Ver gráfico 15).

5.2 El Servicio Nacional del Consumidor puede aprobar los Planes de Cumplimiento que le presenten las empresas y que estén destinados a la protección de los derechos de los consumidores ¿conoces esta facultad del SERNAC?

Gráfico 16

El 58% del total de las personas Consultadas manifiestan que No Conoce la facultad del sernac, sobre la aprobación de Planes de Cumplimiento que le presenten las empresas y que están destinados a la protección de los derechos de los consumidores y un 42% indica que Sí Conoce esta facultad.

VII.- Conclusión

De acuerdo a lo ya expuesto, en base a las respuestas de las personas consumidoras a la consulta ciudadana se pudo observar que la mayoría de ellos se ha visto enfrentado a una mala práctica adoptada por los proveedores, destacando además que estos consumidores están muy en desacuerdo en que los proveedores desplieguen acciones para evitar reincidir en malas prácticas en perjuicio de las y los consumidores y que únicamente invierten recursos destinados a la protección de ellos para no ser posteriormente sancionados por eventuales infracciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor no considerando al consumidor como un eje esencial de protección en la relación de consumo.

De acuerdo al análisis de categorización y en base a la pregunta abierta sobre cuáles serían las buenas prácticas que deberían adoptar los proveedores para motivar a los consumidores a adquirir más bienes o contratar más servicios, los discursos de la ciudadanía se centran en el cumplimiento de la Ley de Protección en diversos aspectos. Esta tendencia sugiere que, desde la perspectiva de los ciudadanos, una buena práctica comienza por cumplir como mínimo, con las disposiciones legales de protección de derechos.

La frecuencia alta en este tema nos lleva a pensar cómo posibilidad que los consumidores perciben una necesidad no resuelta y exigen que los proveedores respeten y se adhieran a los estándares legales básicos en materia de la ley de Protección y desplieguen actividades que pongan en el centro al consumidor en la relación de consumo.

Esta información obtenida servirá de base para que este Servicio pueda sensibilizar a los proveedores respecto a la necesidad de que estos desplieguen actividades que permitan vislumbrar una conducta que pudiere ser considerada por las y los consumidores como un buena práctica, específicamente aquellas que los considere a estos como el actor esencial en la relación de consumo y de esta manera generar confianza en las personas consumidoras respecto a la actuación de los proveedores y del mercado en general que pudiera afectar sus derechos como consumidor.

Por lo anterior el despliegue constante de dichas estrategias de cumplimiento por parte de los proveedores podrá facilitar el aumento de la percepción de cumplimiento de la ciudadanía en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras.