

# CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2013 DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

## SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

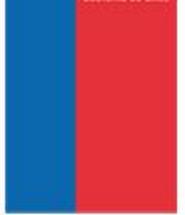
# SERNAC



Más de 200 funcionarios a nivel nacional, trabajan día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en esta materia a todas las personas.

El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

# MISIÓN DEL SERNAC



- Proteger.
- Informar.
- Educar.
- Promover la Participación Ciudadana.
- Fomentar la Seguridad en el Consumo.



## Durante el 2013, el SERNAC fundó su gestión en los siguientes Énfasis Estratégicos:

- Generar **cambios estructurales** en los mercados, en la defensa de los consumidores.
- **Disminuir las asimetrías de información** en los mercados.
- **Elevar el estándar de protección** con un enfoque preventivo.
- **Fortalecer su relación con otros organismos** y la sociedad civil.
- **Monitorear permanentemente los mercados.**

# ¿Cómo impulsamos nuestra labor?

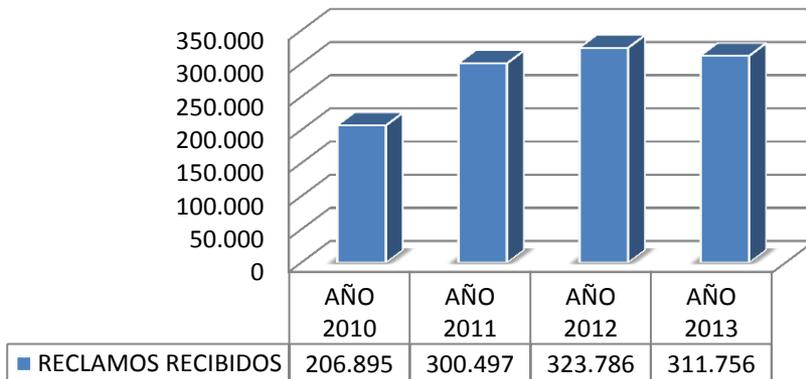


# PROTECCIÓN

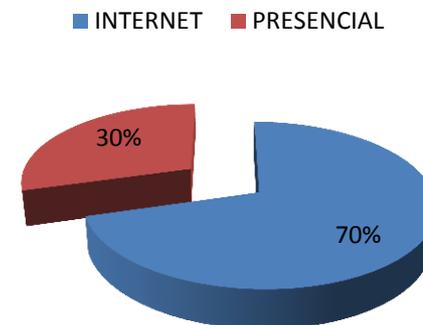


- En materia de Protección, sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino en la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.
- **311.756** reclamos fueron recibidos el año 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 9.964 reclamos**, lo que representa un porcentaje del 3,2%.
- **481.670** consultas fueron recibidas el año 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 8.162 consultas**, lo que representa un porcentaje del 1,7%.

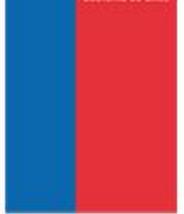
### Reclamos Recibidos a Nivel Nacional



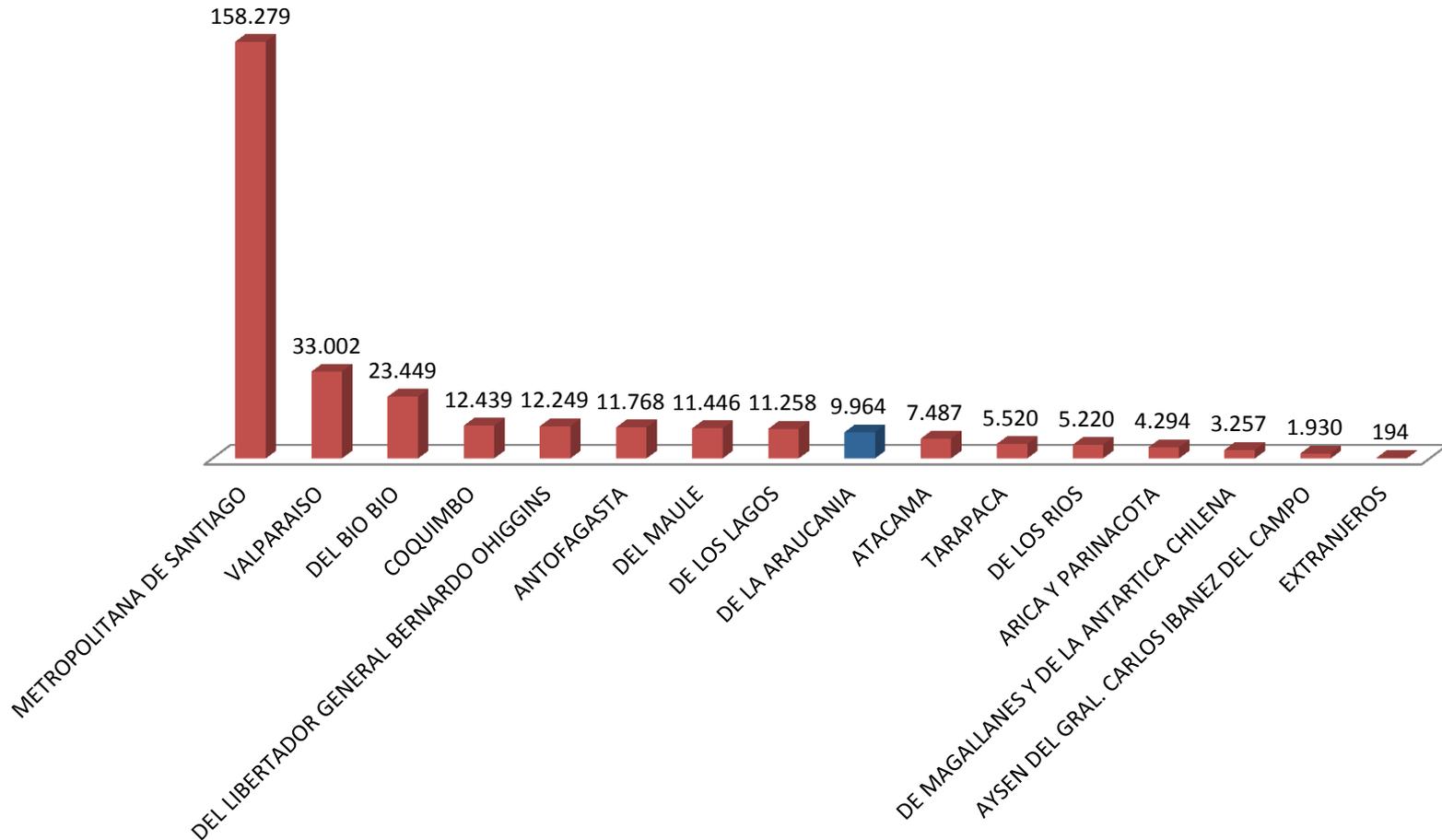
### Ingreso por Canales a nivel Nacional



# PROTECCIÓN



## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA

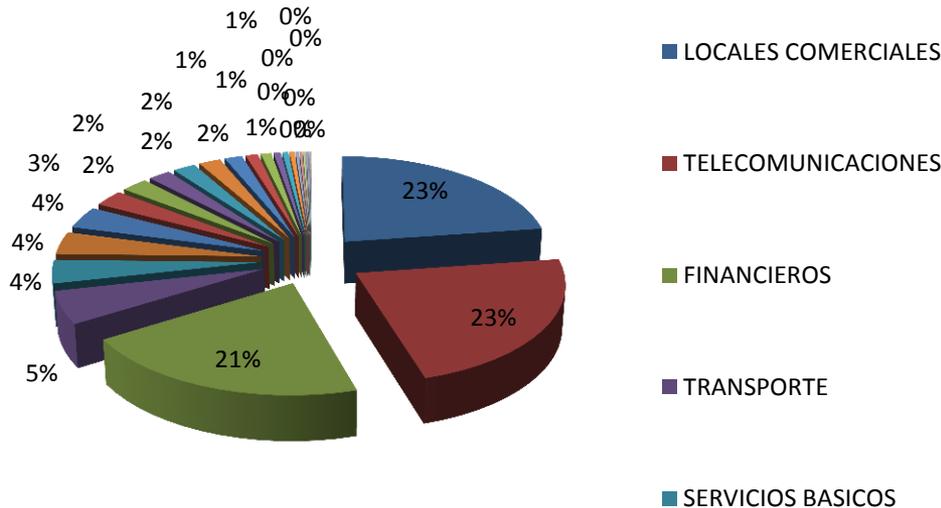


# PROTECCIÓN



- **Más del 70% de los reclamos se concentran en los mercados** Retail o locales comerciales , Telecomunicaciones y Financiero.

**Mercados Más Reclamados 2013**



## Sub Mercados más reclamados

TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS

# PROTECCIÓN

## Mercados Más Reclamados en la Región – 2013

Nº	MERCADOS	PORCENTAJE
1	LOCALES COMERCIALES	26,89%
2	FINANCIEROS	22,03%
3	TELECOMUNICACIONES	21,46%
4	TRANSPORTE	5,06%
5	SEGUROS	4,48%
6	OTROS	20,09%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

### Convenios de Colaboración y Cooperación Mutua

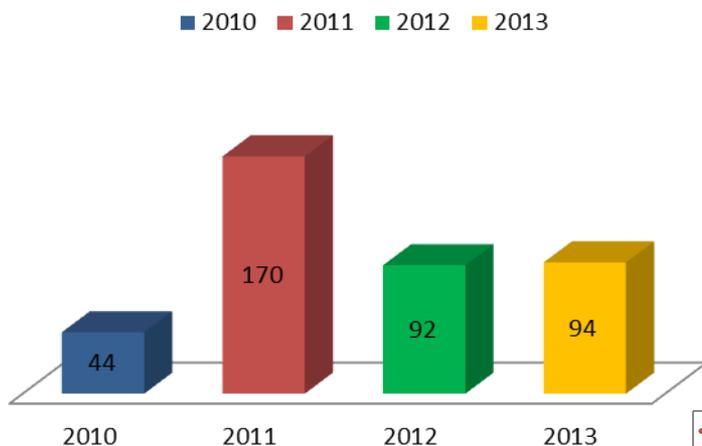
- Con 31 Municipalidades de la Región de La Araucanía.
- Con otros Servicios Públicos:
  - Instituto de Previsión Social (IPS).
  - Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
  - Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).
  - Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).
  - Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM).
  - Otros Socios Estratégicos: Universidad de La Frontera, SUBTEL, SISS, SEC, SSALUD, entre otros.

# PROTECCIÓN

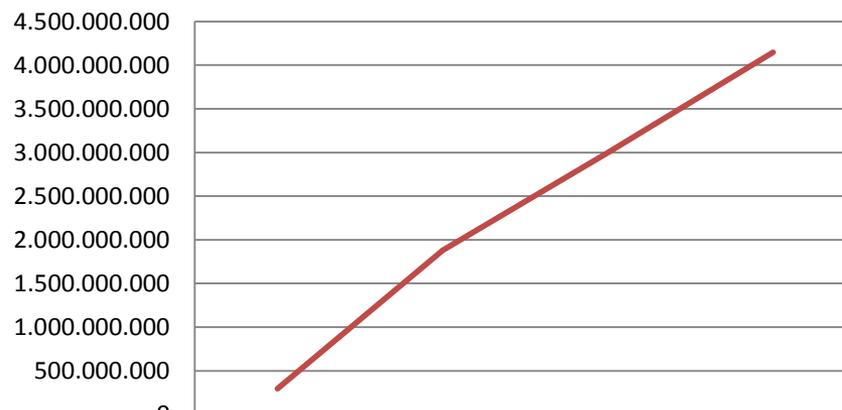


- El 2013 **fortalecimos la mediación colectiva**, como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

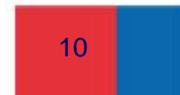
## Mediaciones Colectivas



## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS

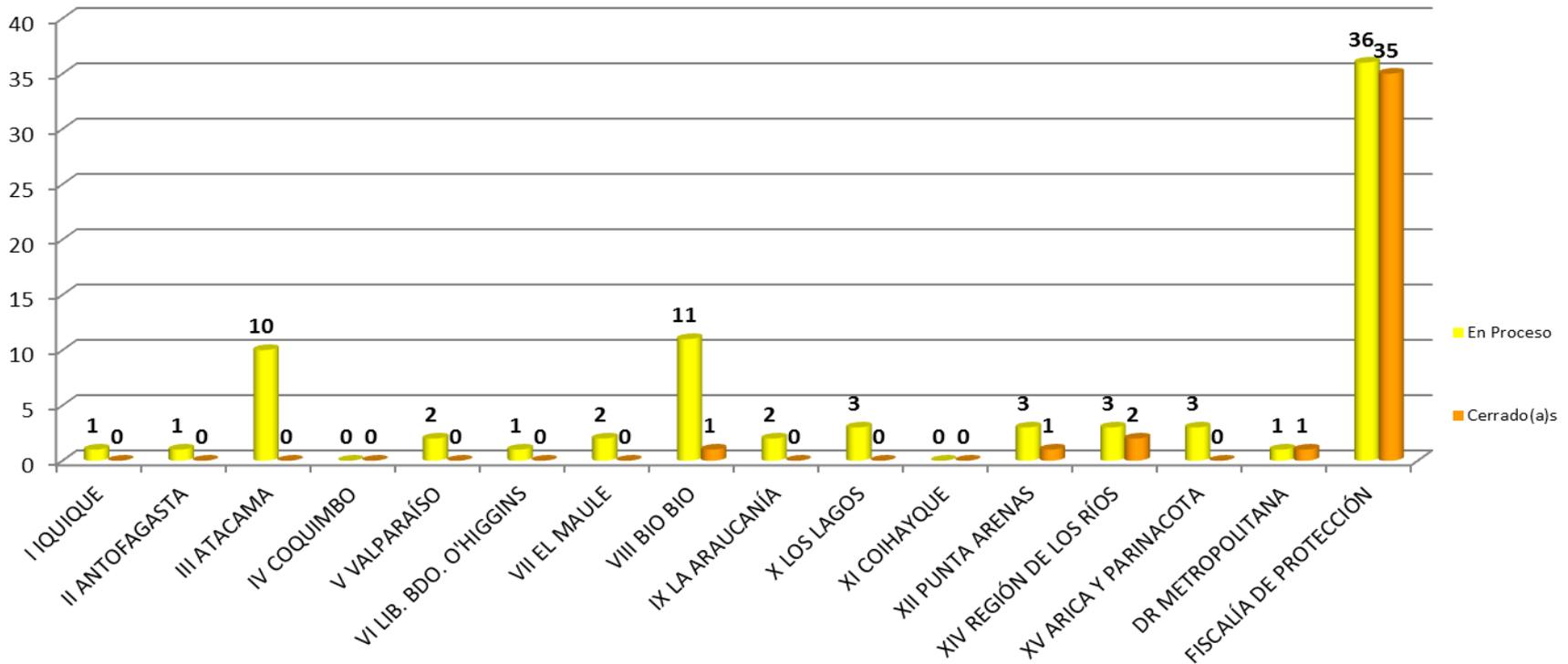


	2010	2011	2012	2013
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS	294.589.996	1.878.335.747	2.998.301.102	4.147.702.561



# PROTECCIÓN

## Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



- **685 juicios de Interés general**, cerrados a nivel nacional en 2013.
- **Durante al año 2013 se encuentran en proceso en la Araucanía**: dos mediaciones colectivas, un Juicio Colectivo y 102 Juicios de Interés General.

# INFORMACIÓN

En el 2013, SERNAC trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

- **Más de 2 millones de visitas en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)**, contacto con 300 mil seguidores en [twitter@sernac](https://twitter.com/sernac).
- **5 campañas de información desplegadas a nivel Nacional y Regional**, relacionadas con temas de interés ciudadano como :Día del Consumidor, Garantía Legal, Presupuesto Familiar, Tarjeta Segura y SERNAC Te protege.
- **Más de un millón de productos impresos a nivel Nacional**, para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores, de los cuales **más de 40.000 fueron distribuidos en La Araucanía**.
- **Más de 10 Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno en La Araucanía, convocadas por Gobernaciones y Municipalidades**.
- **En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las instituciones líderes en el acceso a la información**.



# INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta de abarrotes, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.

## En la Región se realizaron:

- 12 levantamientos mensuales de precios de Combustibles Líquidos.
- 12 levantamientos de precios de Combustibles Líquidos por baja.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Medicamentos.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Pan.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Abarrotes.
- Un estudio de precios de Pasajes de buses interurbanos a destinos comunales dentro de la Región de La Araucanía.
- Un estudio de precios de Leña Certificada en las comunas de Temuco y Padre Las Casas.

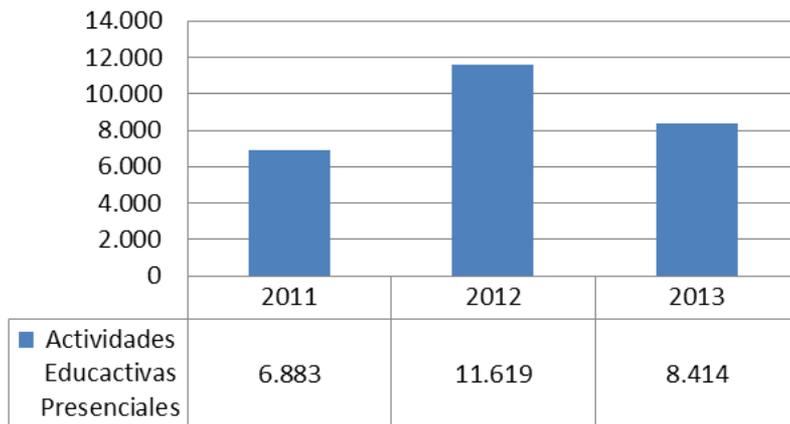
## Sondeos de precios de productos



# EDUCACIÓN

- **364** docentes capacitados en el 2013, **2,47%** de ellos en la Región de La Araucanía.
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales, **4%** de ellos en la Región de La Araucanía, en **19** actividades educativas presenciales realizadas.
- **217** participantes que aprobaron el Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".

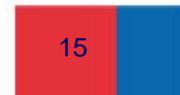
Actividades Educactivas Presenciales



# EDUCACIÓN



- En el área de Educación, **cabe destacar el Convenio vigente que el SERNAC mantiene con la Universidad de la Frontera (UFRO)**, institución que para nuestro Servicio representa un aliado estratégico fundamental, considerando su gran experiencia tanto en las áreas de Educación, como en la Psicología del Consumo.
- La existencia de dicho convenio, nos ha permitido como Servicio entre otras cosas, **recibir una importantísima retroalimentación** en cuanto a nuestro Productos Educativos Audiovisuales, el Curso de Perfeccionamiento Docente a Distancia, y por supuesto, el Programa Escolar de Educación Financiera.



# EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Educación Financiera**, inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana, 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
- **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales** forman parte del Programa de Educación Financiera.
- **5% de ellos, corresponden a la Región de La Araucanía.**
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera.**

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



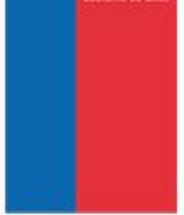
Porque nos interesa prepararnos para ser consumidores responsables, nuestro colegio también participa del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **En el 2013, fueron entregados \$358 millones, del Fondo Concursable, a las Asociaciones de Consumidores.**
- **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.
- **7 Proyectos Regionales, equivalentes a más de 43 millones de pesos en financiamiento para la Asociación de Consumidores del Sur CDS:**

1. Programa de educación económica y financiera para organizaciones comunitarias del Gran Temuco.
2. Estudio de la oferta-precio de medicamentos bio-equivalentes en el mercado farmacéutico de Temuco.
3. Atención de consumidores en espacio institucional y contextos comunales: Asesoría, información y capacitación a consumidores de Temuco y comunas de la provincia de Malleco.
4. Campaña de difusión, estudio y educación en el uso/consumo de leña y combustibles en el Gran Temuco.
5. Encuentro social por la descontaminación.
6. Estudio acerca del conocimiento y las percepciones del mercado de las AFP en jóvenes universitarios de la ciudad de Temuco.
7. Estrategia Digital para FECOSUR.

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA



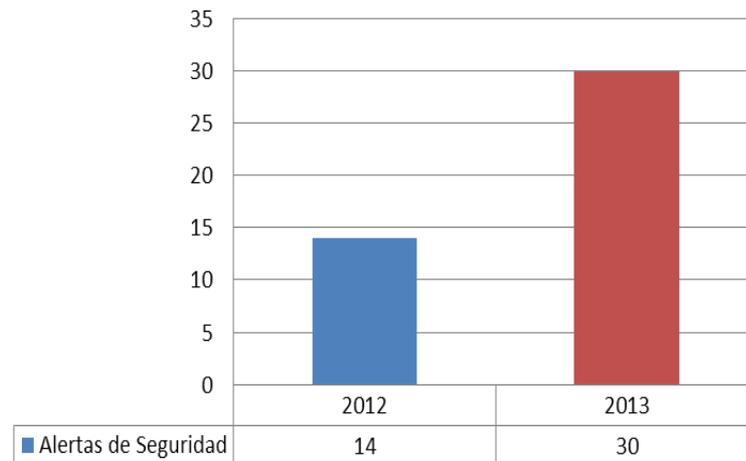
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").
- **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)
- **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social**, en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).
- **10 Consejos Consultivos.** De ellos, 9 regionales, 1 en la Región de La Araucanía.



# SEGURIDAD EN CONSUMO

- **Acciones en materia de seguridad en el consumo**, nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.
- **Desarrollo de 12 normas técnicas de seguridad de productos.**
- **9 estudios** de productos (calidad, seguridad o rotulación), particularmente para fundamentar mejoras en la regulación o diagnósticos al mercado.
- **13 talleres a nivel nacional de seguridad de productos.**
- **Proyecto piloto para el desarrollo de un sistema de información de lesiones** asociadas a productos de consumo, con el Hospital Luis Calvo Mackenna y con COANIQUEM.

Alertas de Seguridad



# SERNAC FINANCIERO

➤ **Entre marzo y diciembre de 2013, recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**

➤ **En la Región, recibimos 2.189** reclamos en este mercado, lo que representa un **3,35% del total nacional.**

➤ Los temas más reclamados en la región, del mercado financiero, fueron:

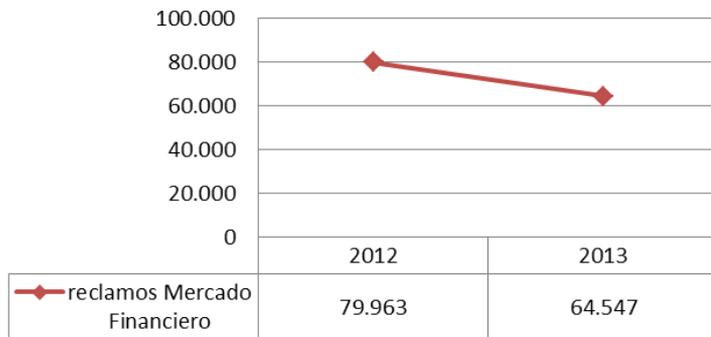
1. No Reversa Cargos Mal Efectuados:	17,4%
2. Dinero No Entregado Parcial o Total:	6,57%
3. Cobro de Comisiones Excesivo:	5,39%
4. No Reconoce Deuda:	4,84%
5. Consumidor No Reconoce Transacción Clonación:	4,65%
6. Otros:	61,15%

# SERNAC FINANCIERO

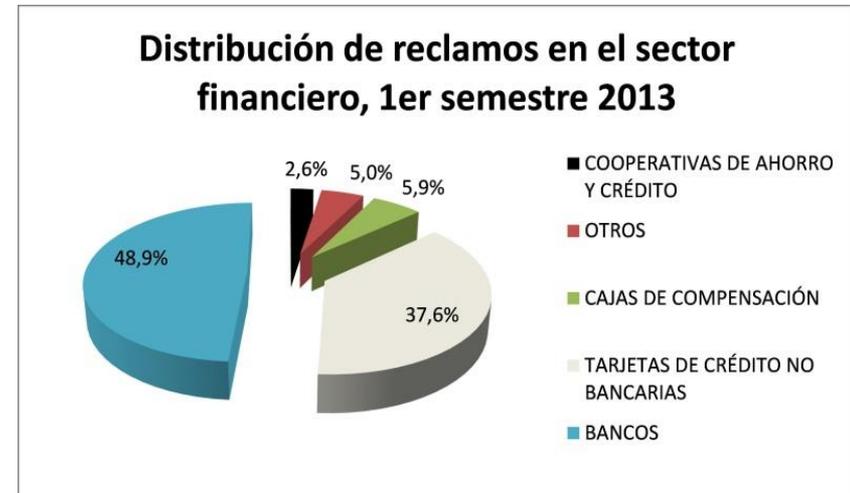


➤ En el 2013, disminuyen en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período del año anterior.

## Reclamos Mercado Financiero



## Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



## Total Reclamos Financiero 2013



# PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



- **Cerca de un 50% de los consumidores, frente a una empresa que no respeta sus derechos como consumidor, opta por reclamar y no comprar.**
- **Un 82% de la población, siente que SERNAC protege sus derechos.**
- **Un 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC, dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.**
- **Un 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor, en los programas de estudio y/o curricular educacional de Chile.**

•**Fuente:** Estudio de Percepción Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, realizada en septiembre y noviembre de 2013. Soluciones Advise.



**“Sabemos que hemos  
avanzado.**

**Sin embargo, quedan  
desafíos pendientes para  
este 2014.**

**Es por ello que seguiremos  
trabajando, para que los  
consumidores tengan  
la sociedad, el SERNAC y el  
mercado que merecen”.**

# Gracias



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile