

CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RÍOS

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

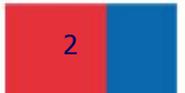
s e r v i c i o n a c i o n a l d e l c o n s u m i d o r

SERNAC



Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando 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 materia de consumo a todos y todas.

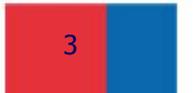
El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.



MISIÓN DEL SERNAC



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



El énfasis en la gestión del SERNAC en este 2013 ha estado orientado a:

- 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?



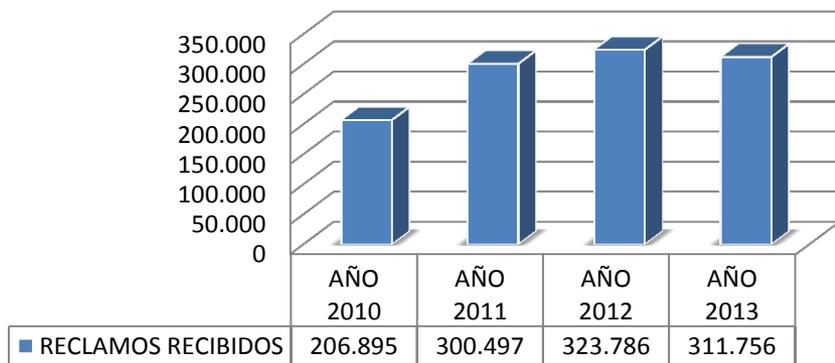
PROTECCIÓN

➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

➤ **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos **5.220 reclamos**, esto representa un 1,7 % del total nacional.

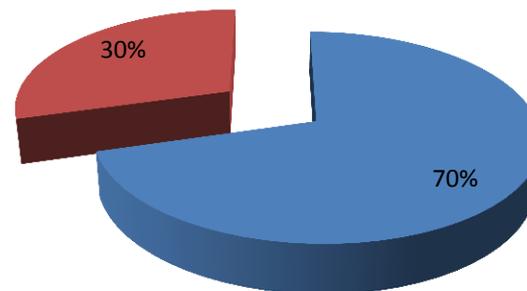
➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos **5.085 consultas**, esto representa un 1,1% del total nacional.

RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional

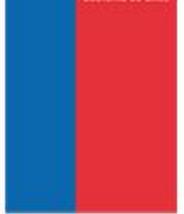


Ingreso por Canales

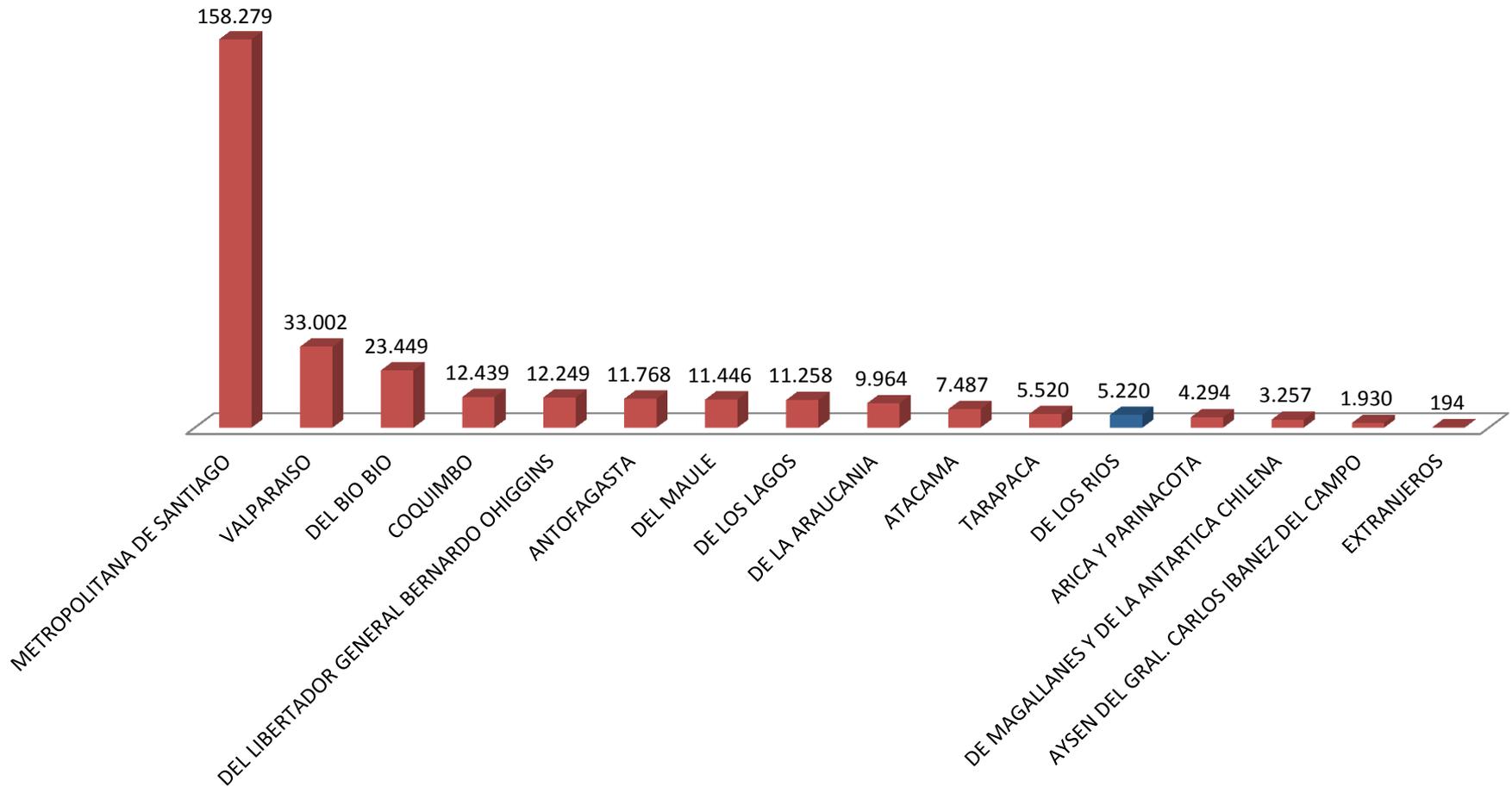
■ INTERNET ■ PRESENCIAL



PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

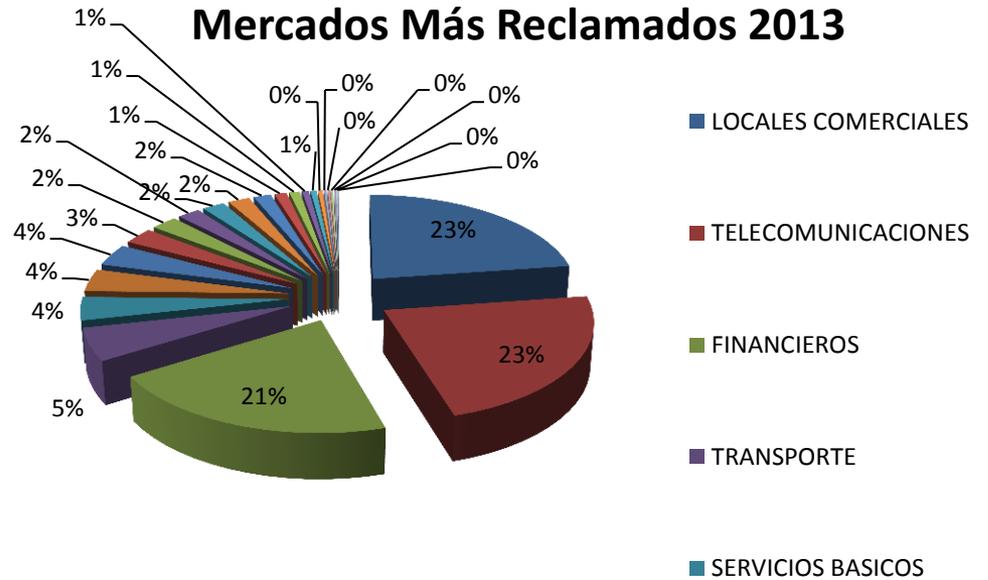


PROTECCIÓN

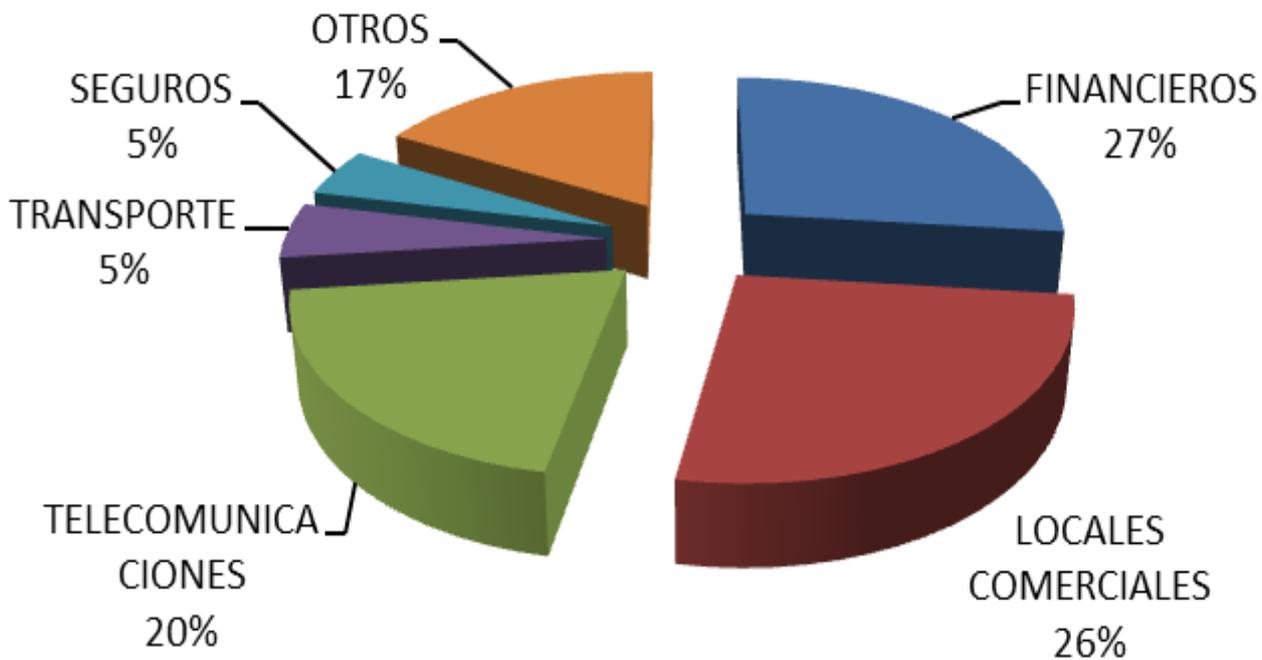


➤ **Más del 70% de los mercados más reclamados se concentran en:** Retail o locales comerciales , Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.

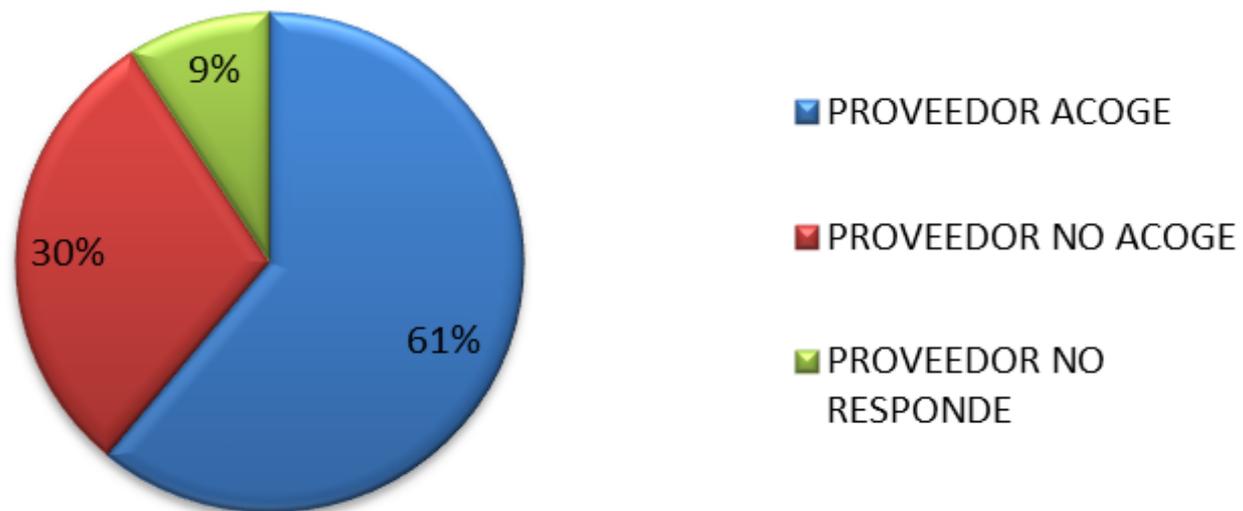
Sub Mercados más reclamados
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS



Mercados Más Reclamados en la Región



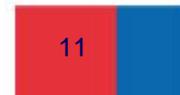
TIPOS DE RESPUESTA REGION DE LOS RÍOS



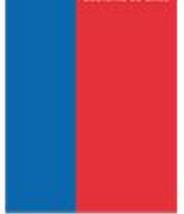
PROTECCIÓN



- En el ámbito de la protección en la Región de Los Ríos existen convenios con los 12 Municipios para atención de consumidores, además de ChileAtiende, SENAME, SERNATUR y SENADIS.
- También convenios de colaboración para asesorías de consumidores en casos de interés individual con: Universidad Austral de Chile, Universidad San Sebastián, Universidad Santo Tomás y Corporación de Asistencia Judicial.

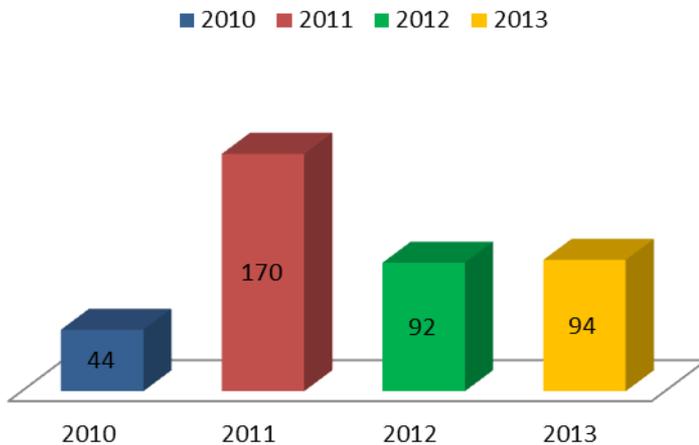


PROTECCIÓN

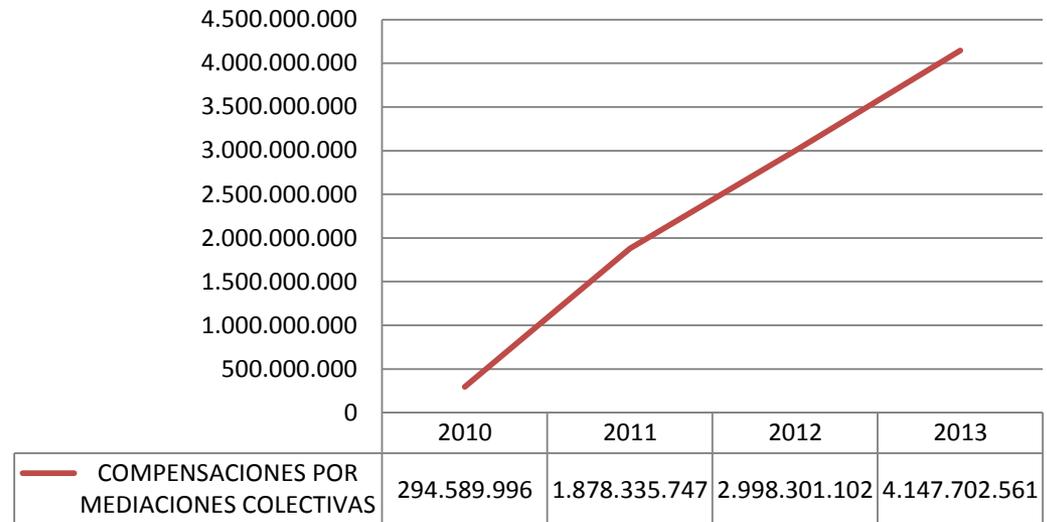


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas

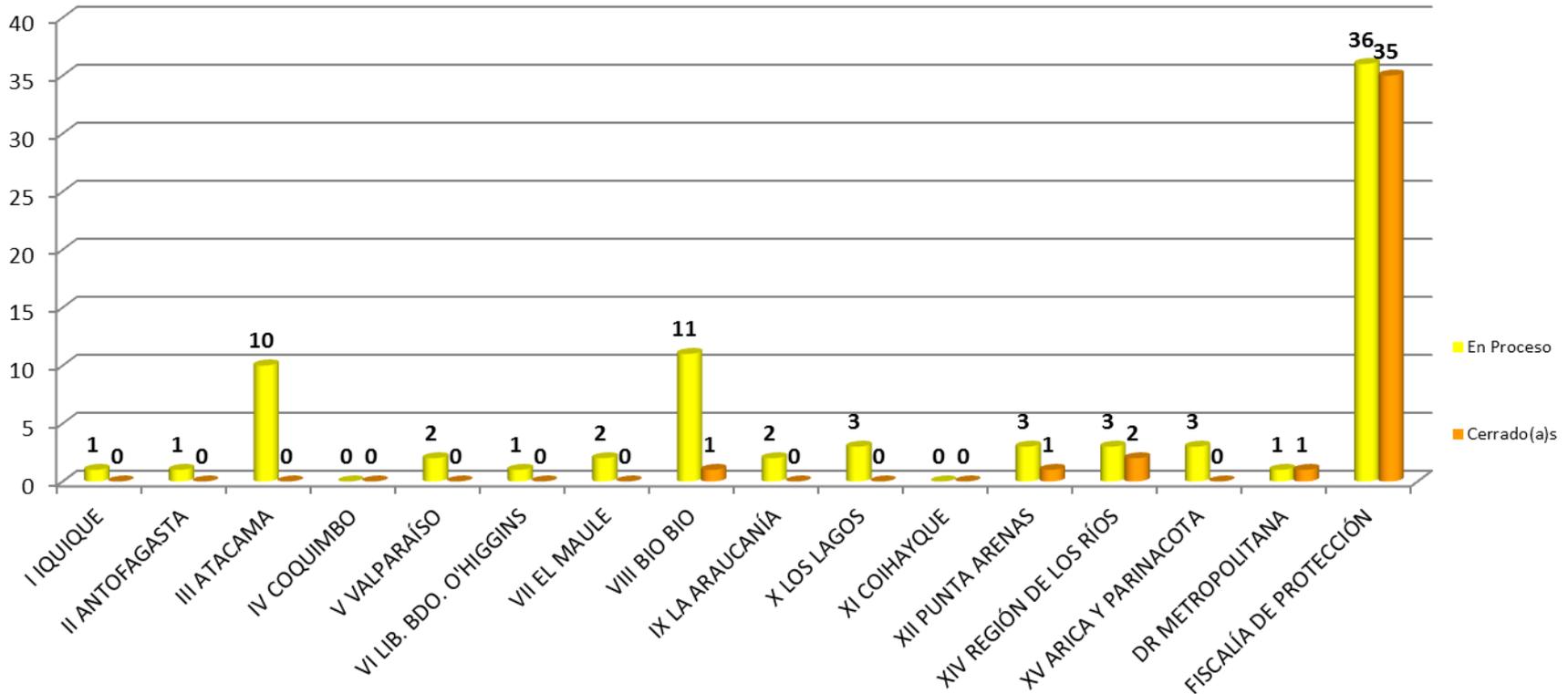


COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



PROTECCIÓN

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



- **En la región de Los Ríos** actualmente existen mediaciones colectivas en proceso con SAESA y con TELSUR.
- **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013.

INFORMACIÓN

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

➤ **Más 2 millones de visitas en www.sernac.cl**, contacto con 300 mil seguidores del twitter @sernac.

➤ **5 campañas de información** 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** para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.

➤ **Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno, junto a la RED Chile Atiende.**

➤ **En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las instituciones líderes en el acceso a información.**

BACHELET EN CABURGUA
Ex Presidenta entró al país con dos escoltas... se quedaría dos semanas
PAG. 17

ANDRES VELASCO
"Tenemos la voluntad de participar, pero no en cualquier tipo de primarias"
PAGS. 20 Y 21

REPORTAJE
La seguridad en las discotecas
PAGS. 9 Y 10

VIERNES
1 de febrero de 2013
Santiago de Chile
Año LXXXII N° 13.733
\$400
www.lasegunda.com

Busca compensación para consumidores por colusión de precios de 2008

Sernac demanda a las cadenas de farmacias

PAG. 25

JORGE ERRAZURIZ
"Soy liberal y esa posición no es representada por RN ni la UDI"
PAGS. 26 Y 27

ISABEL ALLENDE
cuenta cómo es "Amor", su recopilación de relatos eróticos
PAGS. 42 Y 43

CLAUDIO BRAVO
"Nos perdieron el respeto que teníamos con Bielsa"
PAGS. 38 Y 39

EDITORIAL
El programa por vacaciones

HOY
recibe

Jorge Edwards

PUZZLEMANIA

7 806616 000112

Sernac entregó recomendaciones para optimizar sus gastos durante la Navidad

FIN DE AÑO. El Servicio Nacional del Consumidor llamó a las personas a organizarse y evitar desembolsos excesivos.



FRANCO BASSO B.

PARA CONSIDERAR

- **Comparar**
Antes de adquirir un crédito se debe cotizar para comparar los intereses entre varias instituciones.
- **Carga Anual Equivalente**
También es importante poner atención en el Caé, pues permite conocer el costo total a pagar de un crédito.

PDI y Sernac difunden el manual "Tarjeta Segura" para evitar estafas

ADVERTENCIAS. Sobre giros de dinero y compras de especies.

En el mall de Valdivia, la Policía de Investigaciones (PDI) y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) distribuyeron ayer folletos denominados "Manual para una Tarjeta Segura", con recomendaciones dirigidas a los usuarios para evitar ser víctimas de estafas.

Entre las consecuencias, se explicó a las personas que la clonación de una tarjeta de crédito o comercial, puede significar que "terceros giren dinero y paguen productos o servicios con cargo a la cuenta del legítimo propietario de la tarjeta. Esto es, si hubiera realizado



no desestimar el manual que, entre otras advertencias, explica las consecuencias que significa clonar una tarjeta de crédito "que puede ser la suya".



Lorena Bustamante, Directora regional de Sernac

El Navegable
Un Diario Ciudadano de **mivoz**

Inicio Local Cultura Deporte Economía Política Tecnología Editorial Contactáenos

Este huevito quiere salir...

Sociedad » Nacional

Conoce tus derechos al mandar encomiendas

Los consumidores deben exigir además de que su encomienda llegue al lugar señalado, que lo haga dentro del tiempo correspondiente, en buenas condiciones y que se les cobre el precio informado.

Por Lorena Bustamante
192 Lecturas

14 de Noviembre, 2013 09:11
Comentar

Por Lorena Bustamante, directora SERNAC, región de Los Ríos.

Cuando un consumidor contrata un servicio de encomiendas, no sólo entrega la confianza a una empresa para el traslado de un producto, si no que en la mayoría de los casos, entrega la responsabilidad a un proveedor para que documentos u objetos personales sean enviados a un determinado lugar sin excusas y según



El Navegable
Un Diario Ciudadano de **mivoz**

Inicio Local Cultura Deporte Economía Política Tecnología Editorial Contactáenos

Este huevito quiere salir...

Sociedad » Local

Columna: La Importancia de Reclamar en Los Ríos

No cabe duda que actualmente nos encontramos en presencia de un nuevo consumidor. Un consumidor que conoce el poder del reclamo y lo ejerce. Columna de Lorena Bustamante, directora SERNAC Región de Los Ríos.

Por Lorena Bustamante
365 Lecturas

10 de Septiembre, 2013 16:09
Comentar

Caso: Vi en la TV una campaña del SERNAC, que me dice que si reclamo fortalezo los derechos de todos los consumidores y me informa dónde reclamar. Me pueden explicar ¿Cuál es la importancia del reclamo?



No cabe duda que actualmente nos encontramos en presencia de un nuevo consumidor. Un consumidor que conoce el poder del reclamo y lo

El Sernac llama a no aceptar "amarres"

VENTAS AYUDAS. El organismo recalca que los consumidores tienen el derecho a no aceptar que las empresas los aten con productos no solicitados.



Concárguese de...
Diversas denuncias recibidas por el servicio nacional del Consumo...

Conozca sus derechos al ir a un gimnasio

EMERGENCIA. Al terminar el invierno y pasar las Fiestas Patrias se incrementa la demanda por realizar actividad física para bajar los kilos de más.



...vos disponibles para la actividad física. Es importante poner atención en la variedad y estado de las máquinas, el tipo de piso y muros, el estado de los canchales y servicios higiénicos, número de duchas por persona y en el sistema de ventilación y calefacción. Las condiciones generales de seguridad deben igualmente ser consideradas, por ejemplo, la presencia de drenajes, vías de evacuación y pisos antideslizantes en las duchas, entre otros. Las condiciones fijadas en los contratos respectivos deben ser un foco importante de atención, especialmente lo que respecta al tiempo de duración,

Oscar Gallardo... una serie de recomendaciones acerca de los aspectos que se deben considerar en el momento que se decide asistir periódicamente a un gimnasio.

INFORMACIÓN

➤ **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

➤ 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.

➤ **En la Región de Los Ríos**, se realizaron 58 Sondeos de precios de productos de alta demanda regional: Abarrotes, Pan, Farmacias, Combustibles, Estudio Financieros.

Recomendaciones del Sernac al pedir un crédito de consumo

Para enfrentar los gastos de este fin de año, lo ideal es planificar y ahorrar. Cuando no ha sido posible, el crédito, usado responsablemente, puede ser una correcta herramienta de consumo.



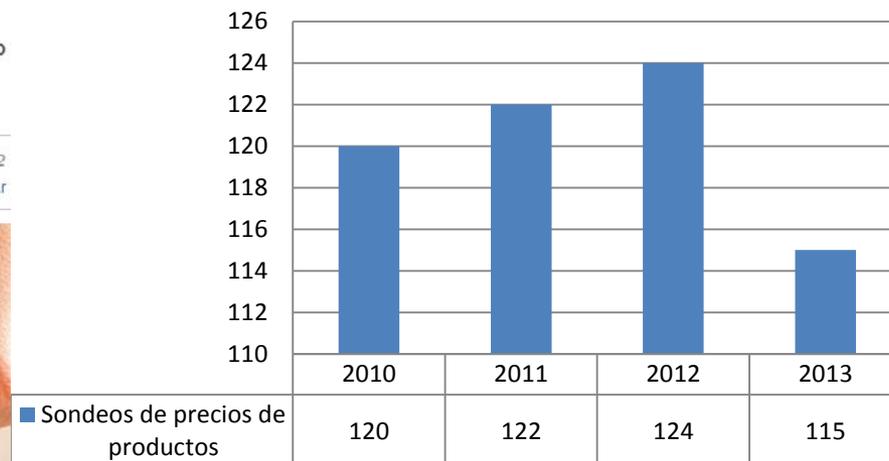
Para enfrentar los gastos de este fin de año, lo ideal es planificar y ahorrar. Cuando no ha sido posible, el crédito, usado responsablemente, puede ser una correcta herramienta de consumo.

Antes de contratar un crédito, considere las siguientes recomendaciones:

1 Antes de pedir un crédito o comprar a crédito, **piense si necesita comprar el producto o contratar el servicio ahora o puede esperar y**



Sondeos de precios de productos



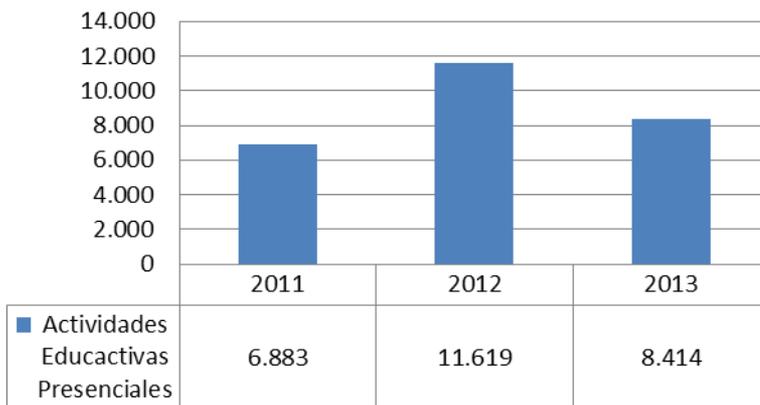
EDUCACIÓN

➤ **364** docentes capacitados en 2013. **En la región de Los Ríos 8 docentes aprobaron el curso.**

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. **En la región de Los Ríos 569 personas asistieron a nuestras charlas y talleres presenciales.**

➤ **217** participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".

Actividades Educactivas
Presenciales



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.
- **En la región son parte del programa 4 establecimientos:** Liceo Técnico Profesional de Río Bueno; la Escuela Pindaco, de la Provincia del Ranco; el Liceo INSAT e Instituto Comercial, en Valdivia.
- 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 2013, \$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**
- **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.
- **En la región de Los Ríos** la Asociación de consumidores ACOVAL realizó 7 proyectos, por un monto total de \$42 millones.
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ **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).

➤ **En nuestra región el Consejo Consultivo** realizó 4 sesiones durante el año 2013.

Consejo Regional de Consumo: Fomenta el dialogo social

La Región de Los Ríos sigue dando pasos en la defensa de los derechos de los consumidores. Uno de ellos es sin duda la realización de la próxima sesión del Consejo Regional de Consumo, la cuarta en lo que va de este año.



Por Lorena Bustamante

164 Lecturas

06 de Diciembre, 2013 08:12

[Comentar](#)

Por Lorena Bustamante, Directora regional SERNAC región de Los Ríos

La Región de De Los Ríos sigue dando pasos en la defensa de los derechos de los consumidores. Uno de ellos es sin duda la realización de la próxima sesión del Consejo Regional de Consumo, la cuarta en lo que va de este año.

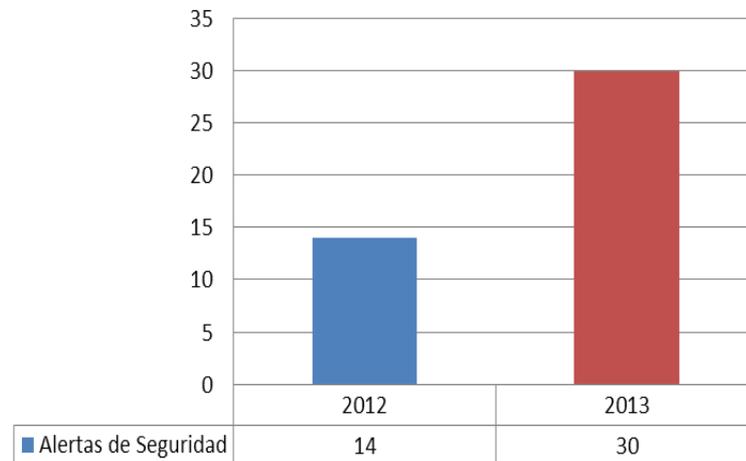


SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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 1.396** reclamos en este mercado, lo que representa un **2,16% del total nacional.**
- Los temas más reclamados **en la región**, en el mercado financiero, fueron:
 - cobros indebidos,
 - dificultades contractuales,
 - problemas de acceso de información
 - y cobranzas extrajudiciales.

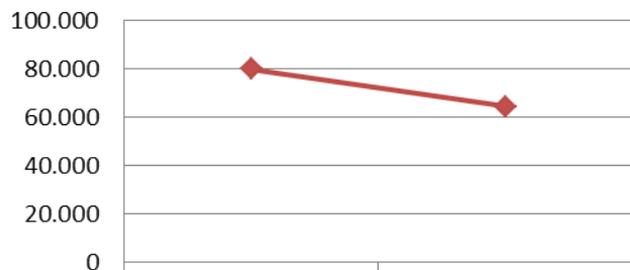


SERNAC FINANCIERO



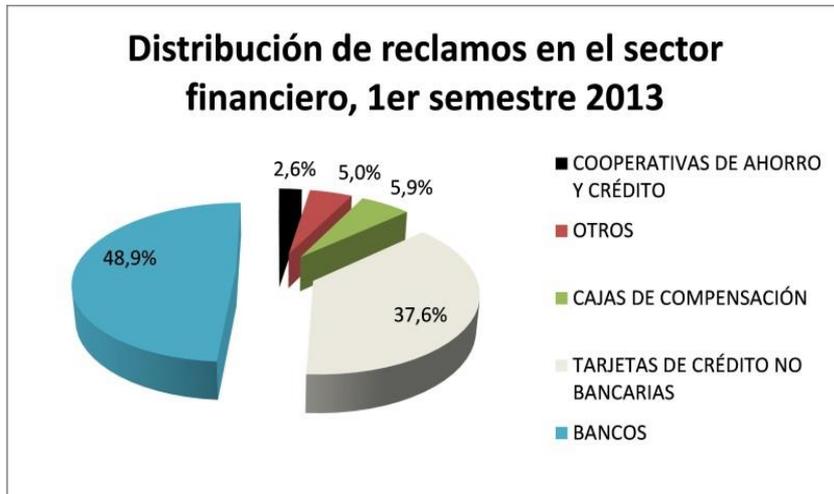
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero



reclamos Mercado Financiero	2012	2013
	79.963	64.547

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

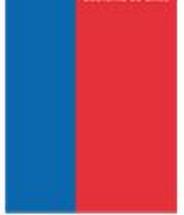


Total Reclamos Financiero 2013



Sistema Mediación y Arbitraje

Caso La Polar



	Controversias Iniciadas	Controversias Iniciadas	Controversias Cerradas	Controversias Cerradas	Beneficio Económico (\$)	Beneficio Económico \$	Total Controversias Iniciadas	Total Controversias Cerradas	Total Beneficio Económico (\$)
Region	Arbitraje	Mediación	Arbitraje	Mediación	Arbitraje	Mediación			
Bio Bio	20	77	6	69	\$ 22.193.287	\$ 51.620.498	97	75	\$ 73.813.785
Metropolitana	15	74	7	33	\$ 10.160.299	\$ 20.800.892	89	40	\$ 30.961.191
Los rios	7	10	6	9	\$ 14.967.921	\$ 10.806.975	17	15	\$ 25.774.896
Coquimbo	0	20	0	15	0	\$ 13.344.028	20	15	\$ 13.344.028
Maule	6	15	1	12	0	\$ 11.595.916	21	13	\$ 11.595.916
Valparaiso	6	19	2	10	\$ 4.703.521	\$ 6.509.698	25	12	\$ 11.213.219
lo lagos	4	14	2	7	\$ 5.187.004	\$ 224.448	18	9	\$ 5.411.452
Antofagasta	2	4	0	4	0	\$ 2.959.336	6	4	\$ 2.959.336
araucania	1	0	1	0	\$ 1.161.659	0	1	1	\$ 1.161.659
Magallanes	1	9	0	3	0	0	10	3	0
Ohggins	0	8	0	0	0	0	8	0	0
Atacama	4	22	1	4	0	0	26	5	0
Arica	0	1	0	1	0	0	1	1	0
Total	66	273	26	167	\$ 58.373.691	\$ 117.861.791	339	193	\$ 176.235.482

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**

**en que daremos los
siguientes pasos 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