

# CUENTA PÚBLICA 2013

## DIRECCIÓN REGIONAL DE

### O'HIGGINS

#### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

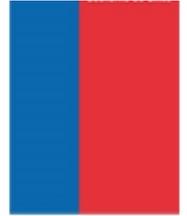


**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

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



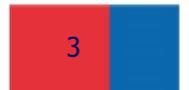
Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en materia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

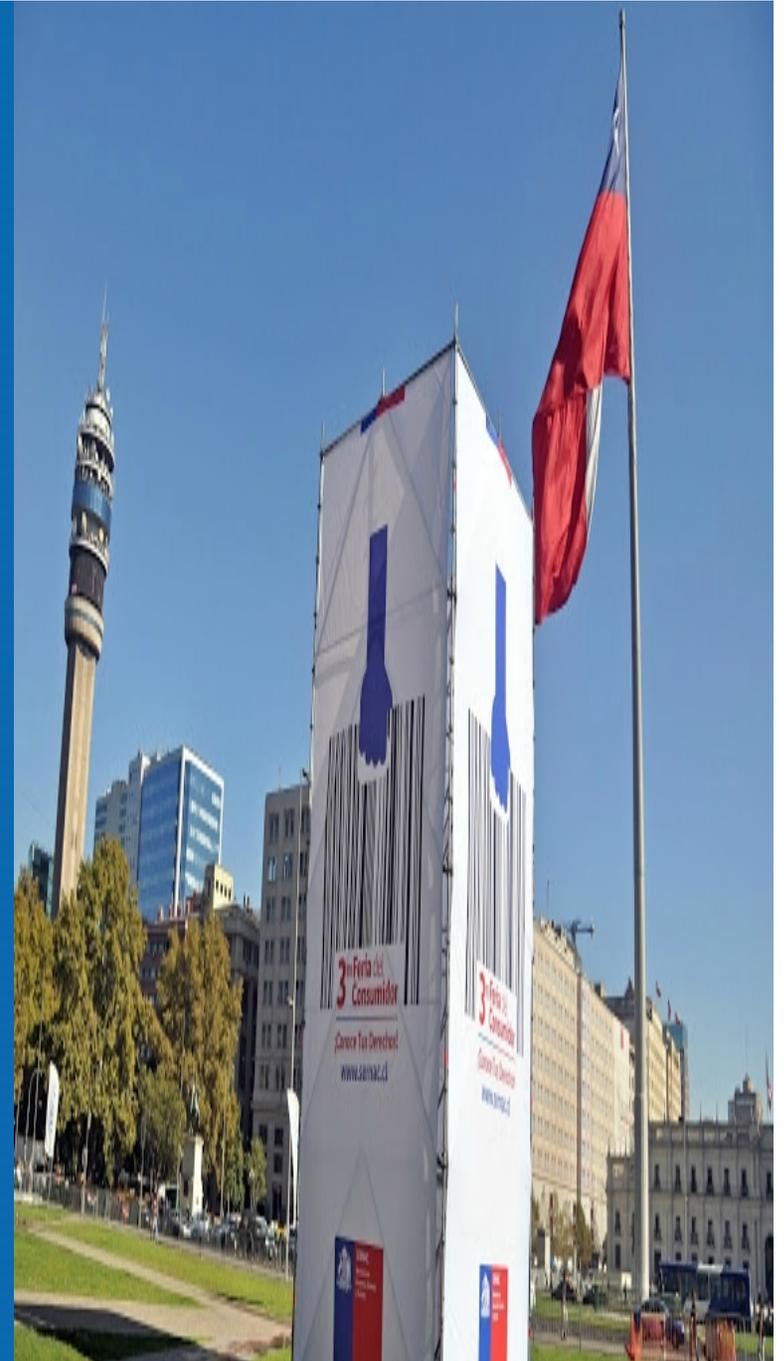




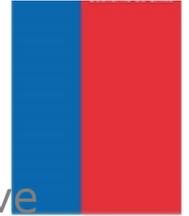
## El énfasis en la gestión del SERNAC en este 2013 ha estado orientado a:

- 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

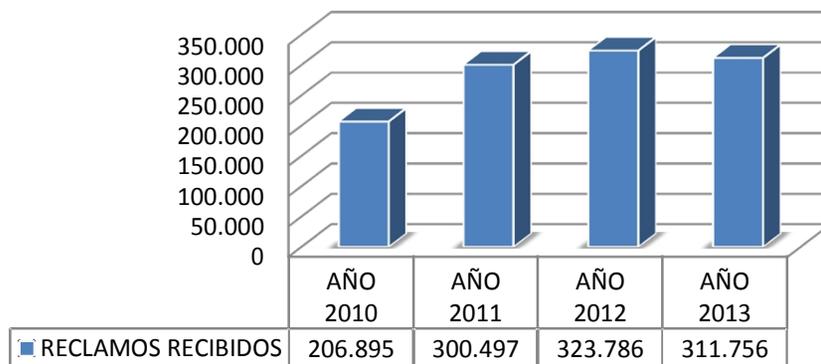


➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

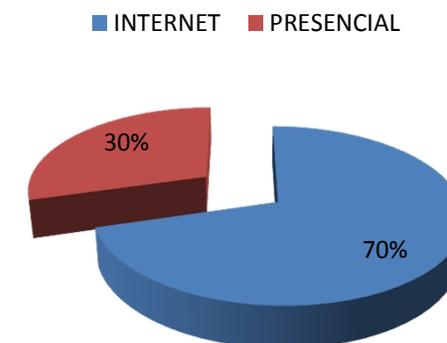
➤ **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 12.249 reclamos**, esto representa un porcentaje de 3,93%.

➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 7.964 consultas**, esto representa un porcentaje de 1,65%.

## RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



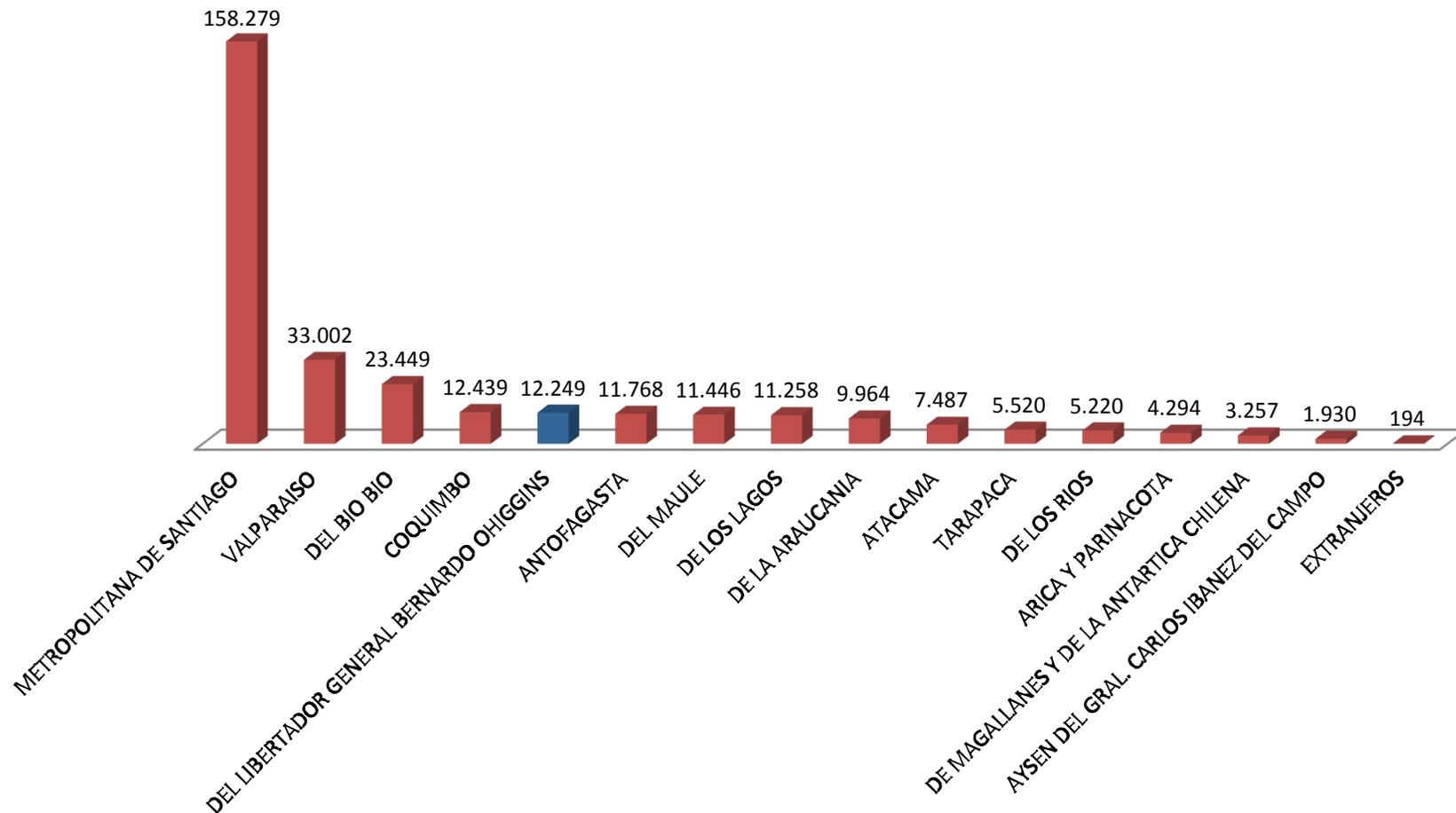
## Ingreso por Canales a Nivel Nacional



# PROTECCIÓN



## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

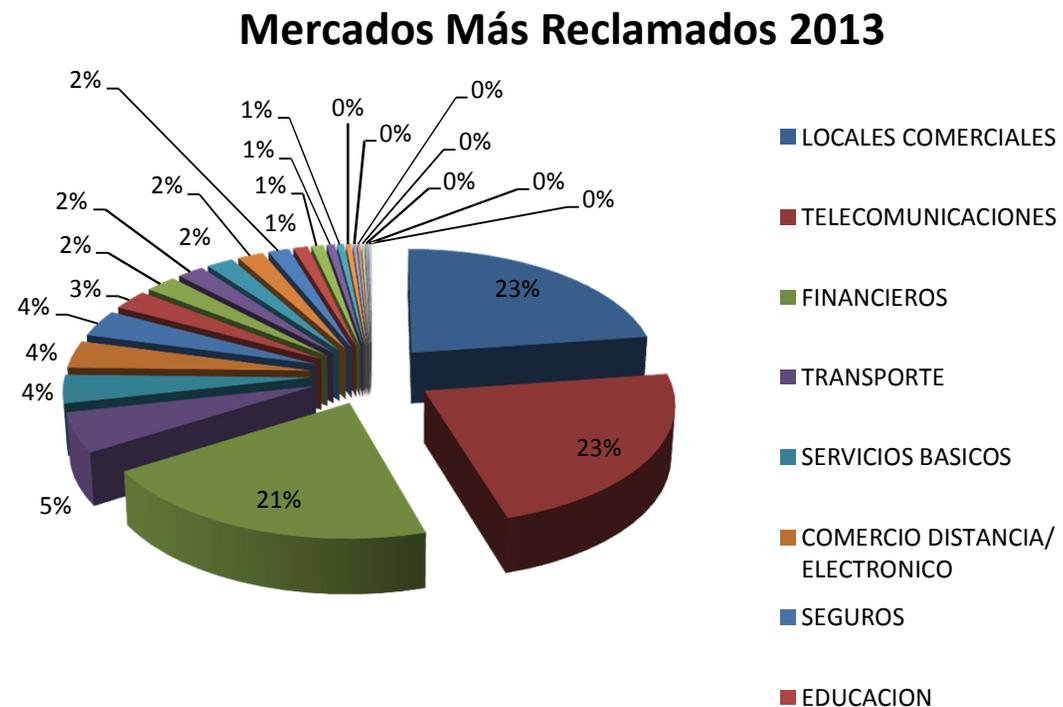


# PROTECCIÓN



- **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    |



# PROTECCIÓN



- Convenio con Municipalidades.
- Convenio con Universidad Aconcagua, alumnos de Derecho realizan pasantías en SERNAC O´Higgins.
- Convenio con SERNATUR.

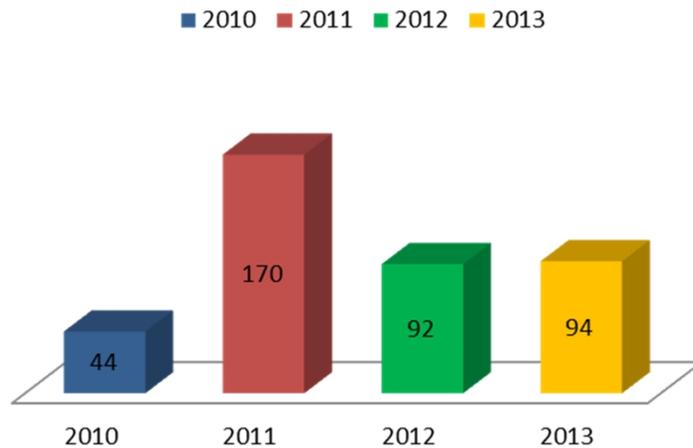


# PROTECCIÓN

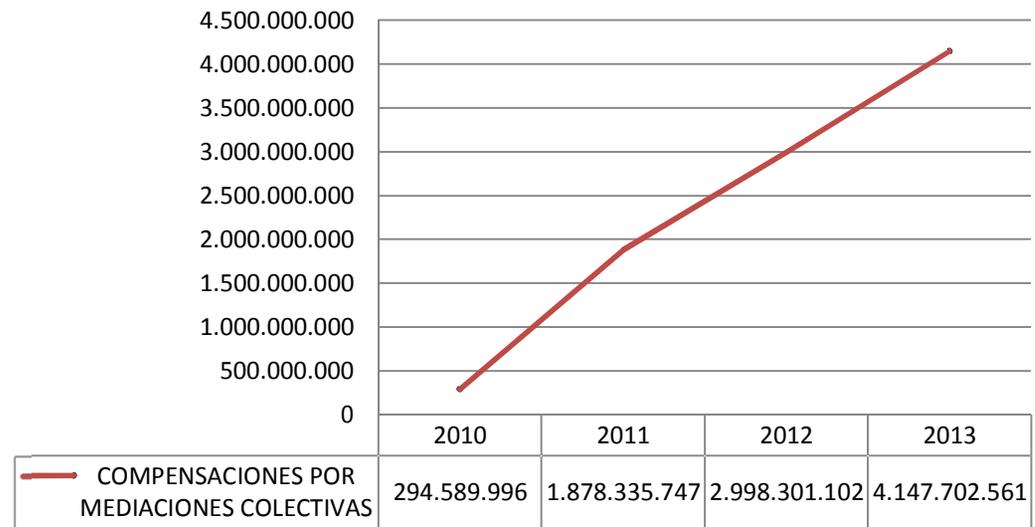


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

## Mediaciones Colectivas



## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS

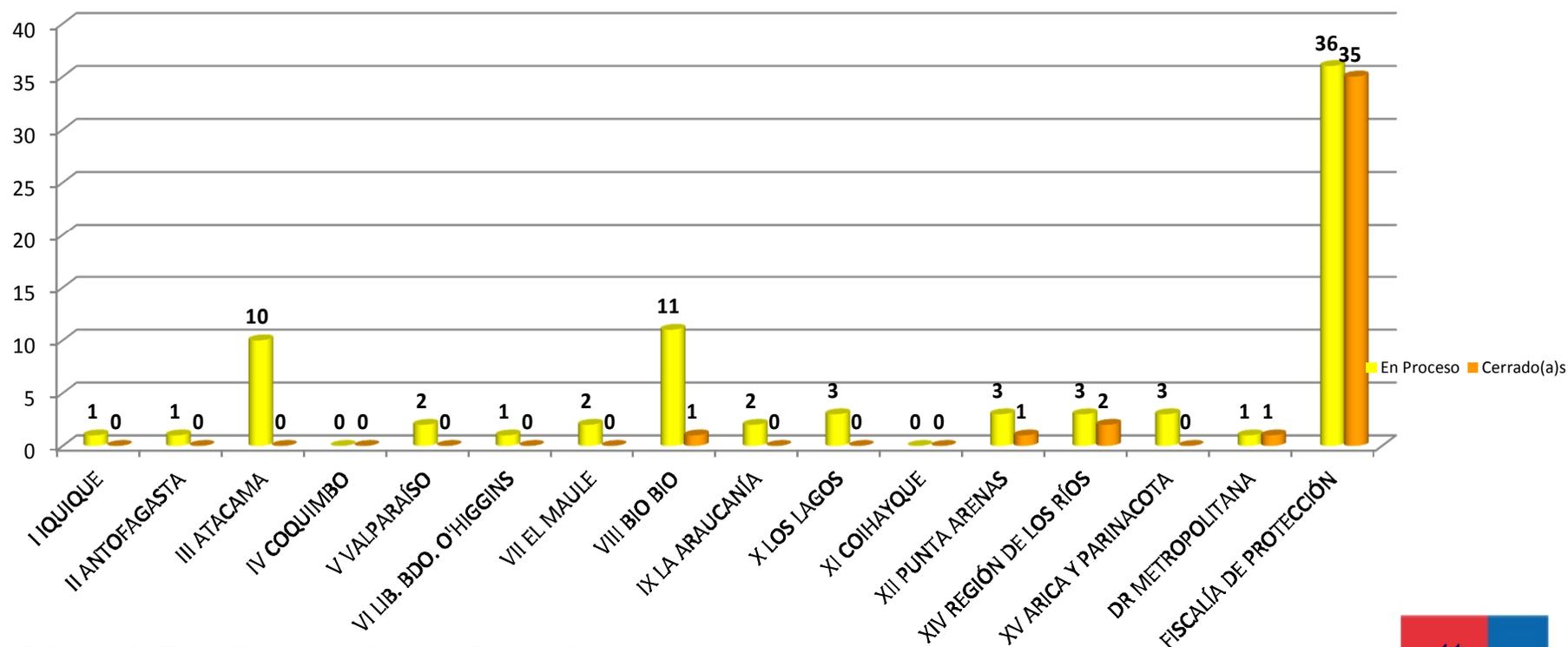


# PROTECCIÓN



- **MC iniciada en la Región con Emelectric**, filial de CGE, empresa con la cual nos reunimos en reiteradas ocasiones en busca de una solución al los cortes eléctricos en Pichilemu.
- **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013.

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 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](http://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 discoteques  
PAGS. 9 Y 10

**VIERNES**  
1 de febrero de 2013  
Santiago de Chile  
Año LXXXII N° 13.713  
\$400  
[www.lasegunda.com](http://www.lasegunda.com)

**La Segunda**

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 problema por vacaciones

HOY  
Escibe

Jorge Edwards

PUZZLEMANIA

7 806616 000112

# INFORMACIÓN



- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.
- **Tarifas de Pasajes** en las 33 Comunas de la Región de O´Higgins.
- **Realización estudios de Precios de LED/LCD** en la VI Región.

## ¿Cuáles son las bencineras más baratas en Rancagua?

Después que esta semana la bencina alcanzara precios históricos, los automovilistas buscan las bombas de bencina más económicas para poder ahorrar algo de dinero en el tan necesario combustible.



Por Loreto Morales  
649 Lecturas

21 de Febrero, 2014 08:02

Comentar

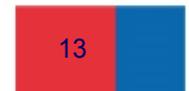
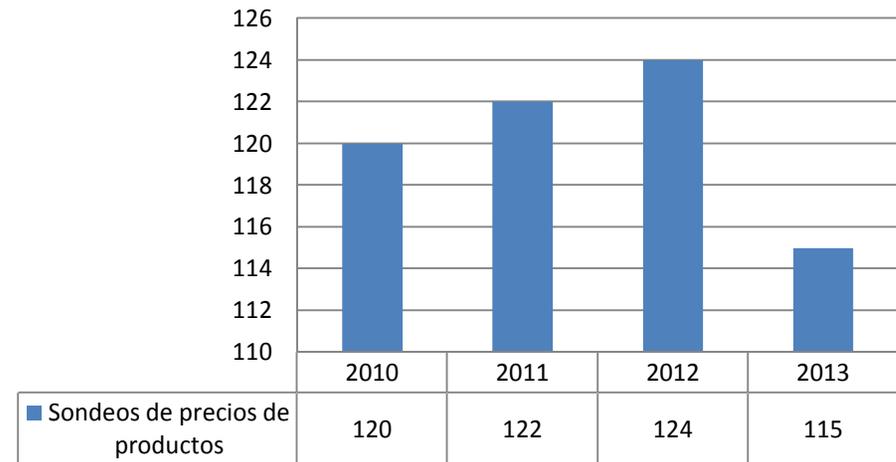
Siempre ha sido tema para los rancagüinos los **altos precios del combustible que hay en las bencineras de la capital regional.**

Incluso algunos aseguran que [en Rancagua se concentran los precios más altos a los combustibles del país.](#) De acuerdo a un [estudio del Sernac](#) de fines del año 2011, la ciudad de **Rancagua presentaba los mayores precios en los combustibles de la zona central.**



Esa realidad desfavorable para los rancagüinos, ahora rige para todo el país, ya que **los precios han subido en promedio, más de 80 pesos en el último año.**

## Sondeos de precios de productos

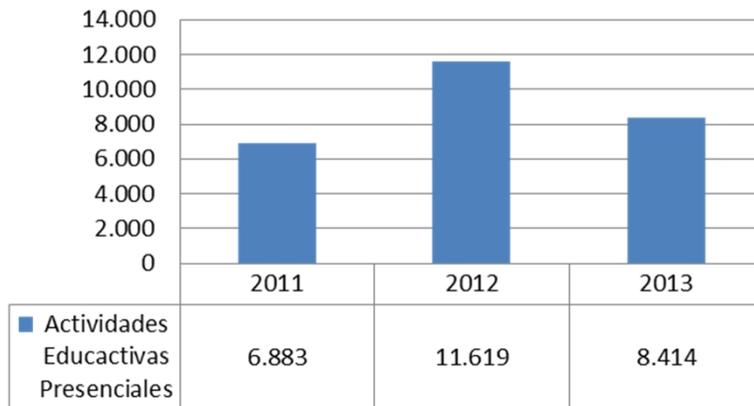


# EDUCACIÓN



- **366** docentes capacitados en 2013. En la región 9 docentes capacitados.
- **Más de 8 mil** asistentes a 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.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

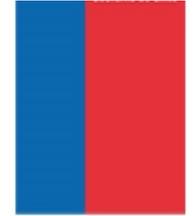


## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



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.
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").

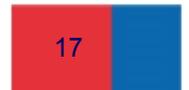


# PARTICIPACIÓN CIUDADANA



➤ **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).

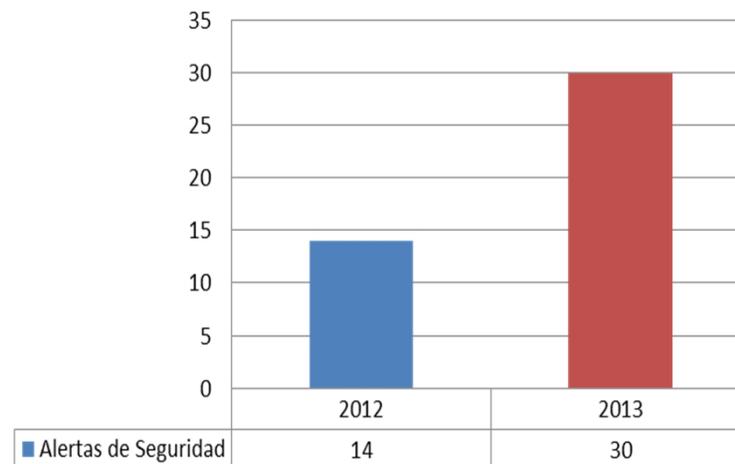


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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



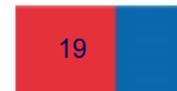
# SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- En la Región, recibimos 2.778 reclamos en este mercado, lo que representa un 4,30% del total nacional.
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron:

**Cobros improcedentes**

**Dificultades en la ejecución del producto o servicio  
y Cobranza extrajudicial no corresponde.**

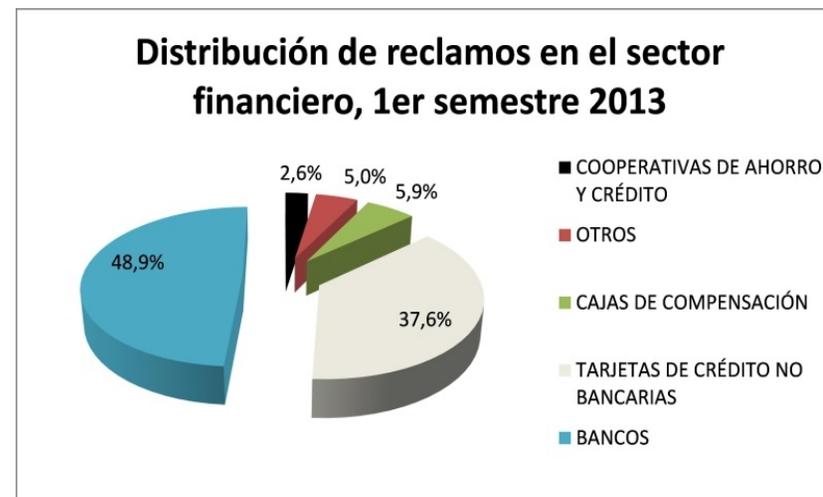
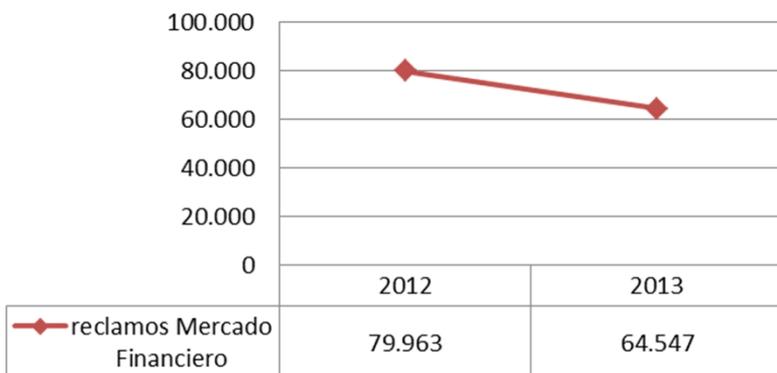


# SERNAC FINANCIERO



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

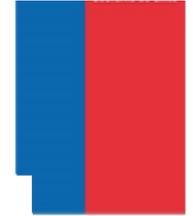
## Reclamos Mercado Financiero



## 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**

**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