



CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL

DE ATACAMA

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

servicio nacional del consumidor

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.

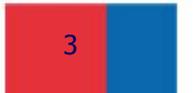
El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.



MISIÓN DEL SERNAC



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



El énfasis en la gestión del SERNAC este 2013 estuvo 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

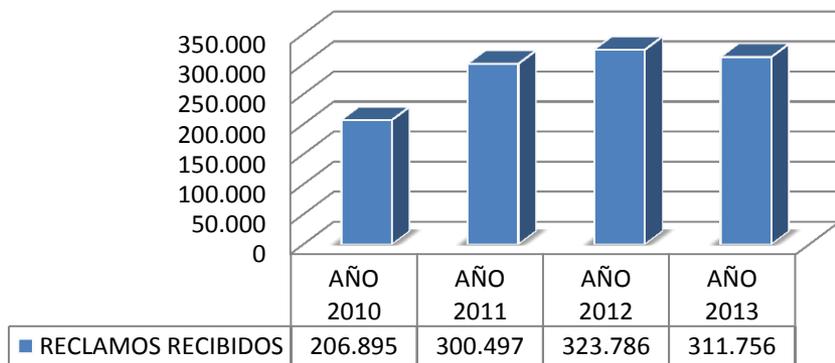


➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

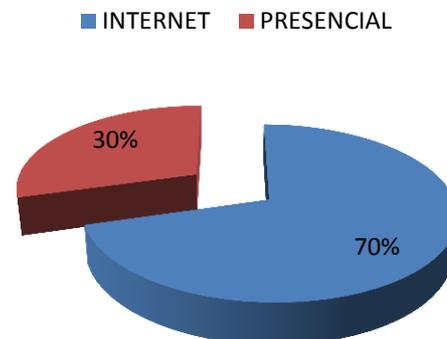
➤ **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 7.487 reclamos**, esto representa un porcentaje de 2,4 %.

➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 7.154 consultas**, esto representa un porcentaje de 1,5 %.

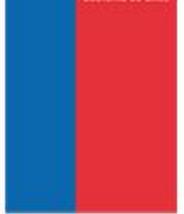
RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



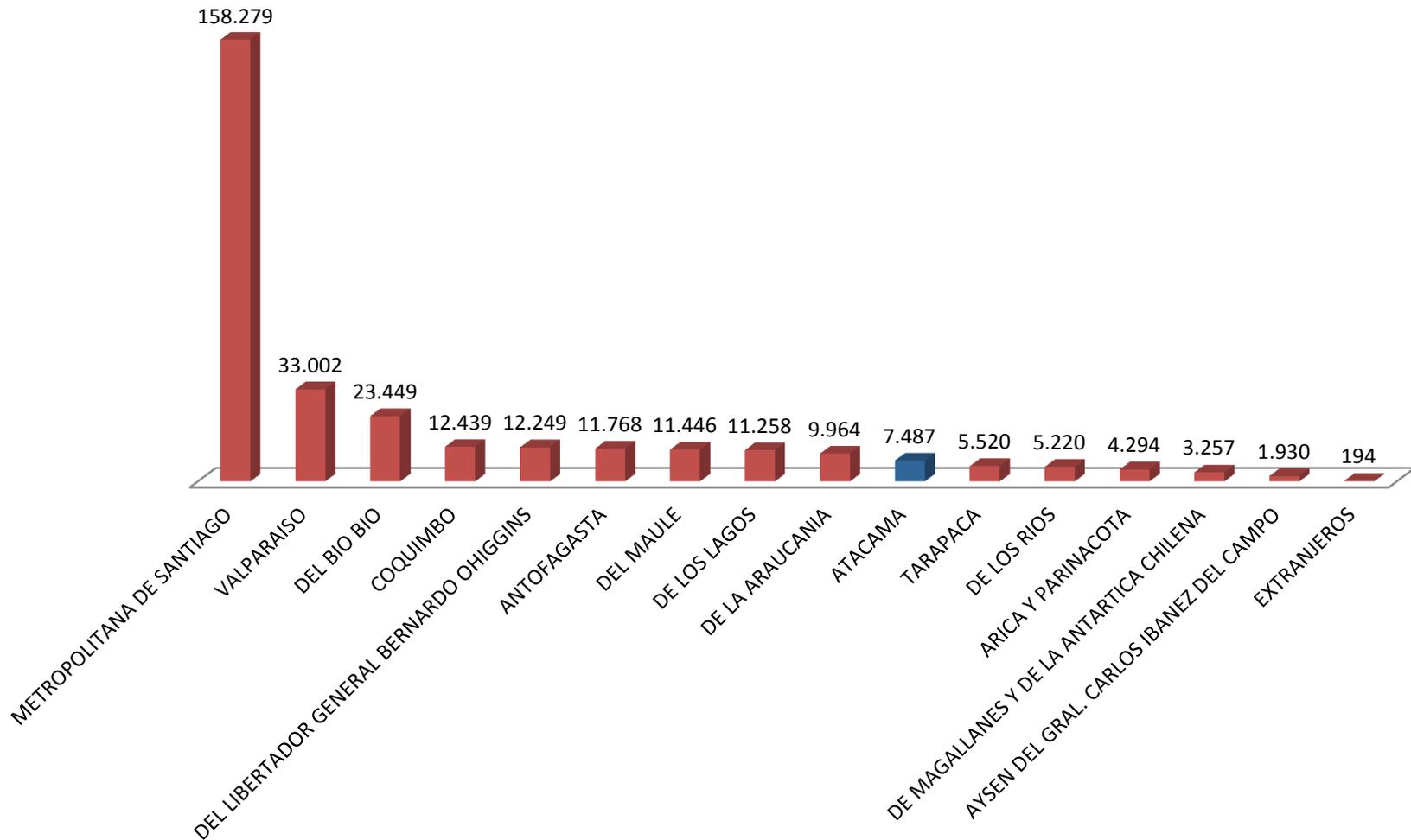
Ingreso por Canales a nivel Nacional



PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO

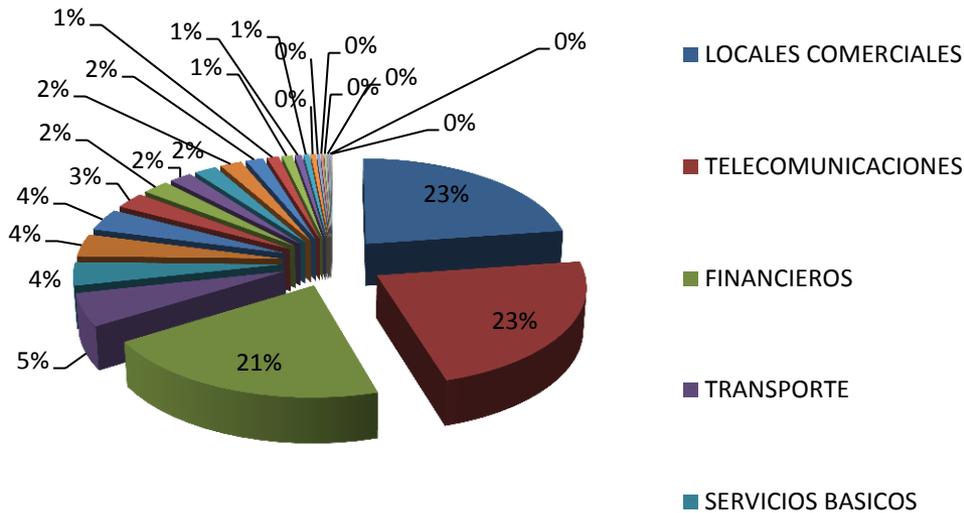


PROTECCIÓN



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

Mercados Más Reclamados 2013



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

PROTECCIÓN

- **Trabajo con otras instituciones:** SEC, SISS, Superintendencia de Salud, Senama, IPS, Subtel, PDI, entre otros.
- **Municipios de la Región.**
- **Convenio de Colaboración con la Fundación de la Superación de la Pobreza en Atacama** (18.06.13) para la capacitación de profesionales jóvenes Servicio País.

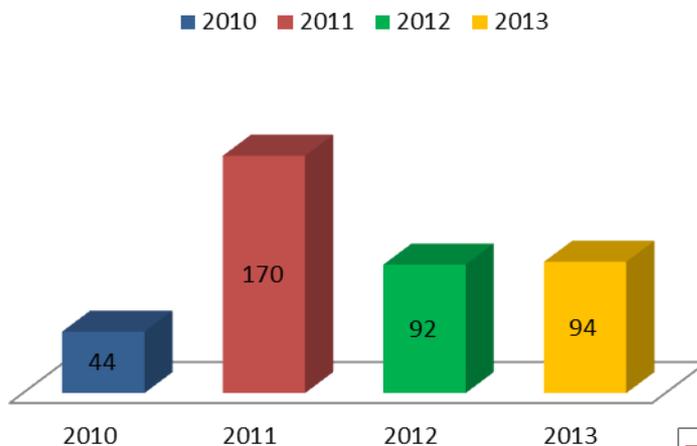


PROTECCIÓN

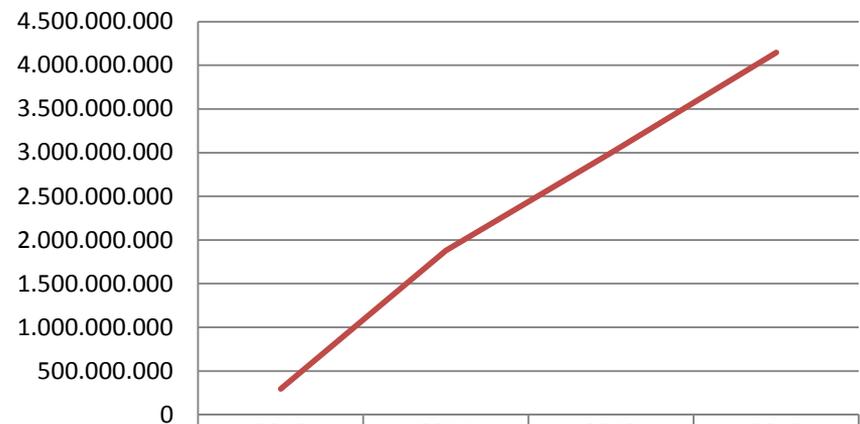


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



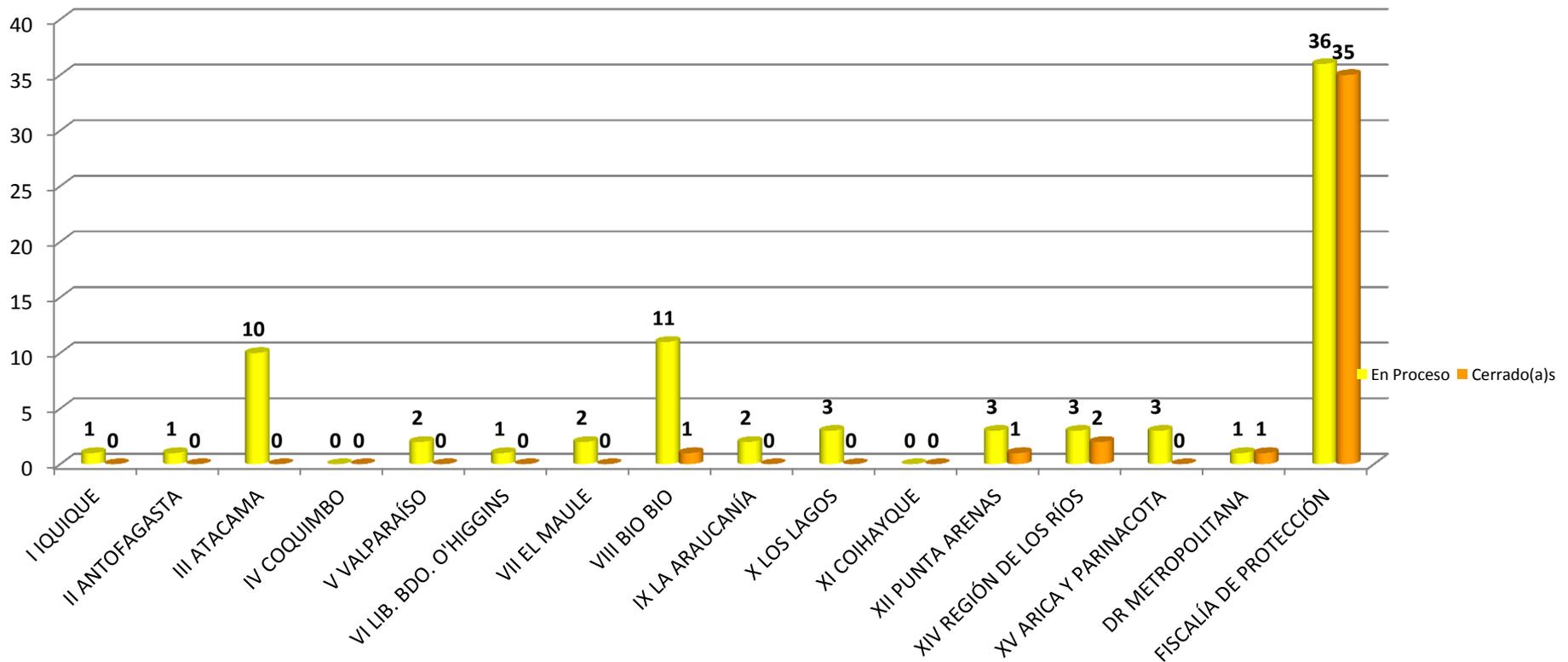
	2010	2011	2012	2013
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS	294.589.996	1.878.335.747	2.998.301.102	4.147.702.561

PROTECCIÓN



➤ **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**, 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 la información.**

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

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

REPORTAJE
La seguridad en las discoteques
PÁGS. 9 Y 10

VIERNES
1 de febrero de 2013
Santiago de Chile
Año LXXXII N° 23.733
\$400
www.lasegunda.com

Busca compensación para consumidores por colusión de precios de 2008

Sernac demanda a las cadenas de farmacias

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

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

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

EDITORIAL
El postorero por vacaciones

HOY
escribe
Jorge Edwards

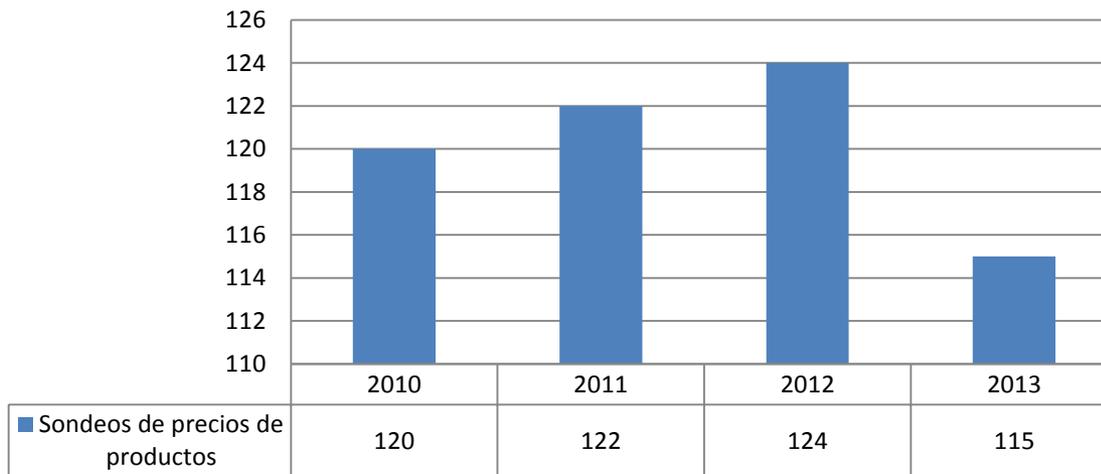
PUZZLEMANIA

7 506616 000112

INFORMACIÓN

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

Sondeos de precios de productos

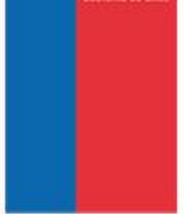


EDUCACIÓN

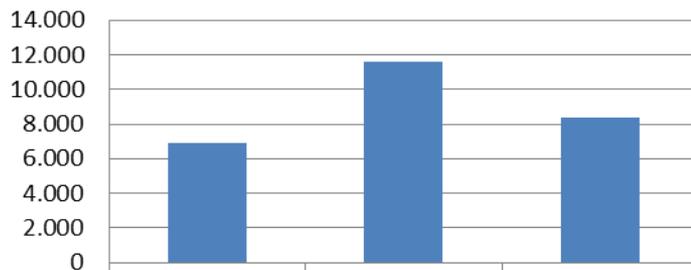
➤ **366** docentes capacitados en 2013. **En la Región 20 docentes.**

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. **En la Región 550 asistentes.**

➤ **217** participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal". **En la Región 28 participantes.**



Actividades Educactivas Presenciales



■ Actividades Educactivas Presenciales

Año	Actividades Educactivas Presenciales
2011	6.883
2012	11.619
2013	8.414



EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Educación Financiera**, inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educativos** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
- **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educativos** forman parte del Programa de Educación Financiera.
- **En la Región:** Liceo Técnico Profesional Héroes de Atacama y Escuela Manuel Rodríguez de Copiapó.
- 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

EDUCACIÓN FINANCIERA



**Liceo Técnico Profesional Héroes de Atacama
y Escuela Manuel Rodríguez de Copiapó.**

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** fueron financiados 2 proyectos con un total de \$29.125.000. «Usuarios y Procesos de Tarifas para el Agua: Difusión y Derecho a la Participación» de ADECOP y «Escucho y Conozco Mis Derechos como Consumidor» de CONACOP.
- 9 Consejos Consultivos Regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").

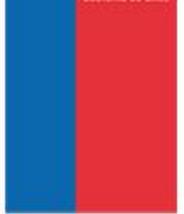


PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **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).
- **El Consejo Consultivo en Consumo de la Región de Atacama**, efectuó cuatro sesiones el año 2013, ejecutando el 80% de las actividades propuestas en el Plan de Trabajo.
- **Plan Piloto Nacional Consejo de Administración Regional del Fondo Concursable en Atacama**, que financió 3 proyectos por un monto superior a los \$ 13 millones.

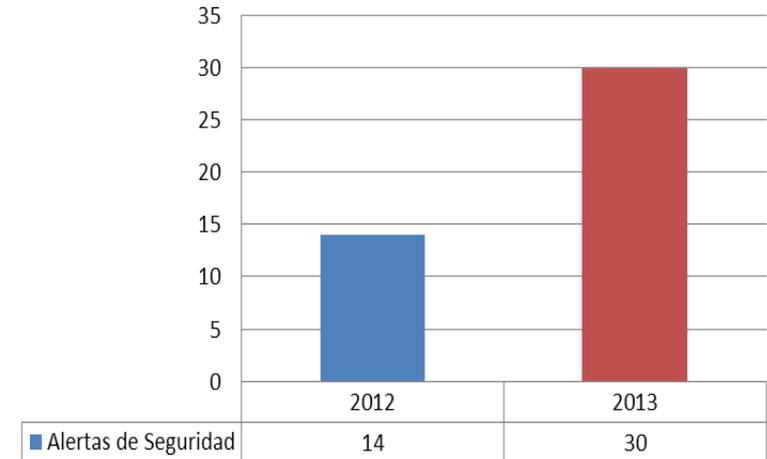


SEGURIDAD EN CONSUMO

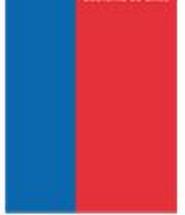


- **Acciones en materia de seguridad en el consumo**, nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.
- **Desarrollo de 12 normas técnicas de seguridad de productos.**
- **9 estudios** de productos (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 1.618** reclamos en este mercado, lo que representa un **2,5 % del total nacional.**

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

- **Cobros improcedentes,**
- **Cobranzas extrajudiciales,**
- **Dificultades en la ejecución del producto o servicio, entre otros.**

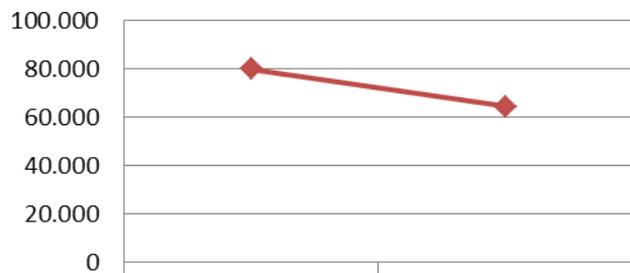


SERNAC FINANCIERO



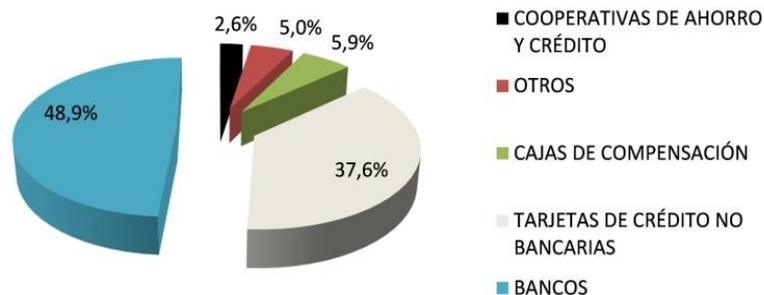
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero



reclamos Mercado Financiero	79.963	64.547
-----------------------------	--------	--------

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



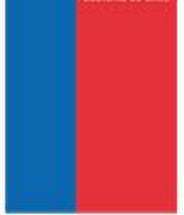
Total Reclamos Financiero 2013



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**

**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