

CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ

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.

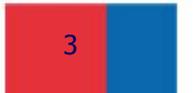
El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.



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 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.**

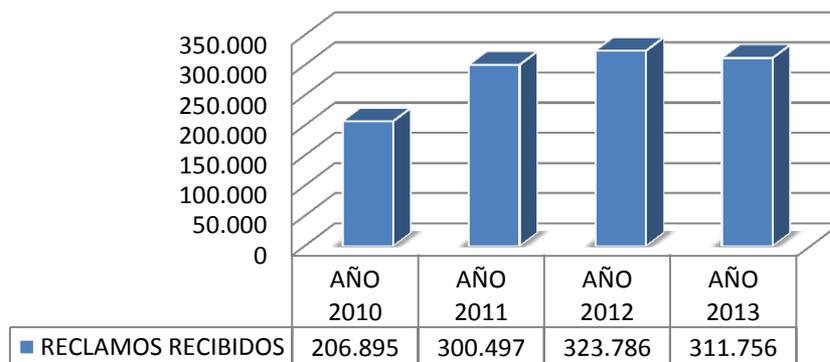
¿Cómo impulsamos nuestra labor?



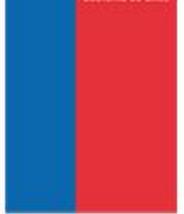
PROTECCIÓN

- 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 5.520 reclamos, esto representa un porcentaje de 1,77%.
- **481.670 consultas** en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 5.263 consultas , esto representa un porcentaje de 1,09%.

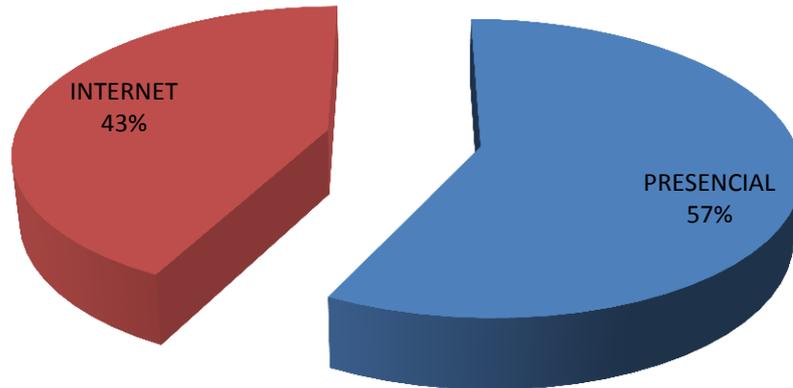
RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



PROTECCIÓN

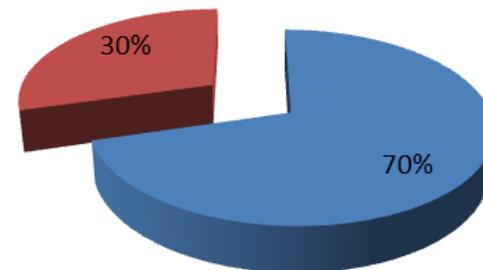


Canal de ingreso en la Región



Ingreso por Canales a Nivel Nacional

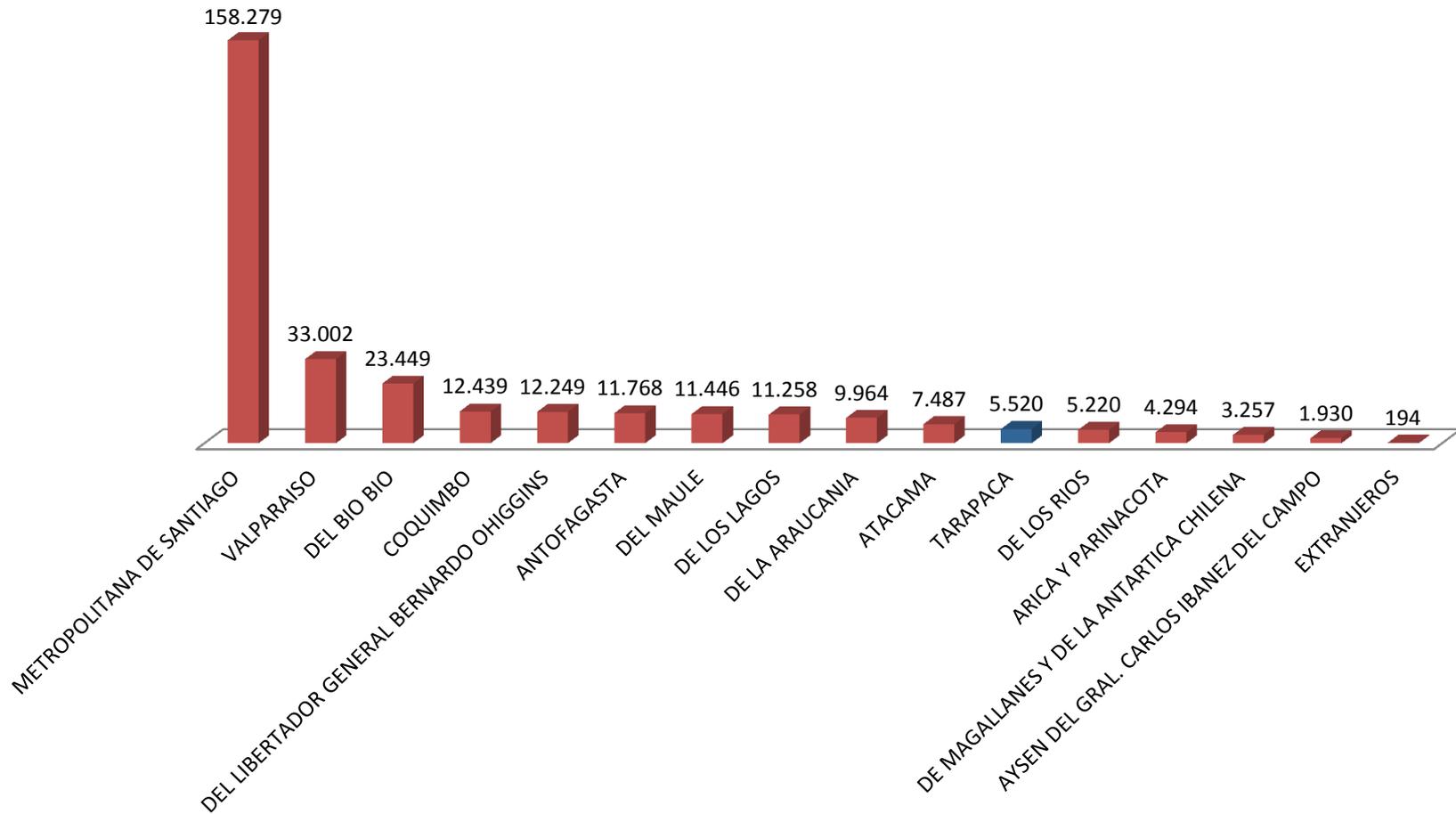
■ INTERNET ■ PRESENCIAL



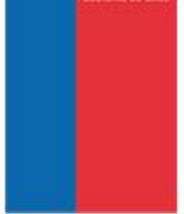
PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

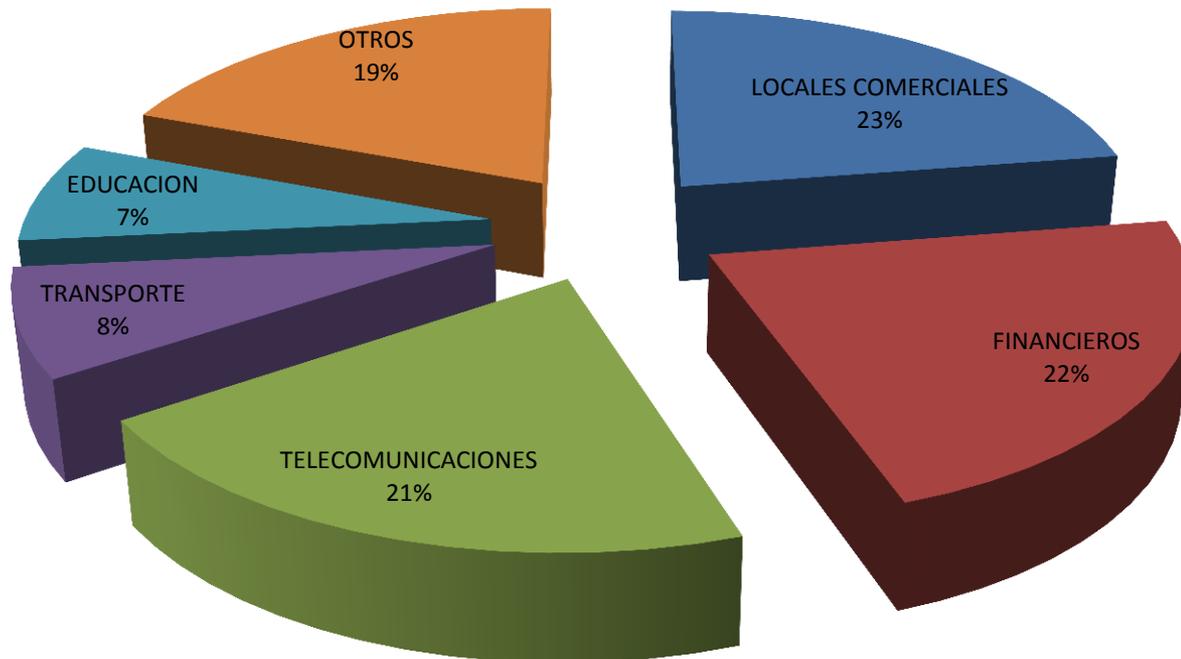


PROTECCIÓN



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

Mercados Más Reclamados en la Región



PROTECCIÓN

RED REGIONAL DE PROTECCIÓN

SERNAC Atiende en las Comunas de :

- Alto Hospicio.
- Pozo Almonte.
- Huara.
- Camiña.
- Colchane.

Convenios de colaboración con:

- ChileAtiende.
- Sernatur.
- Senama.

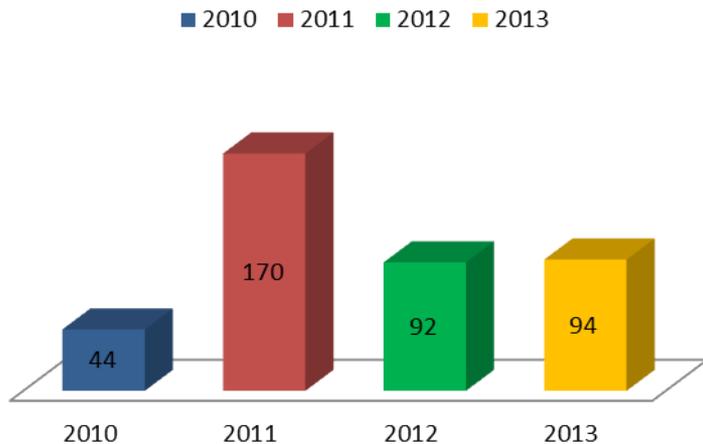


PROTECCIÓN

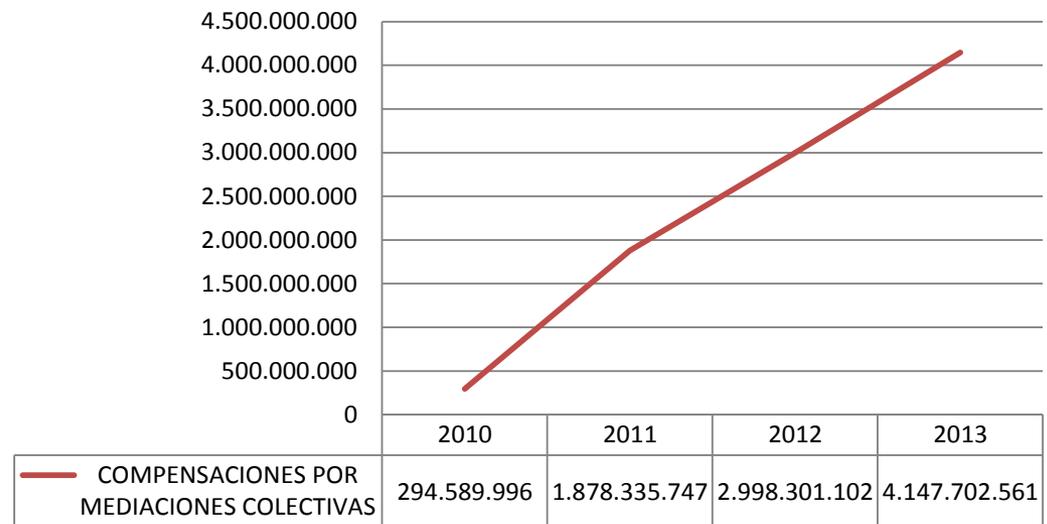


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



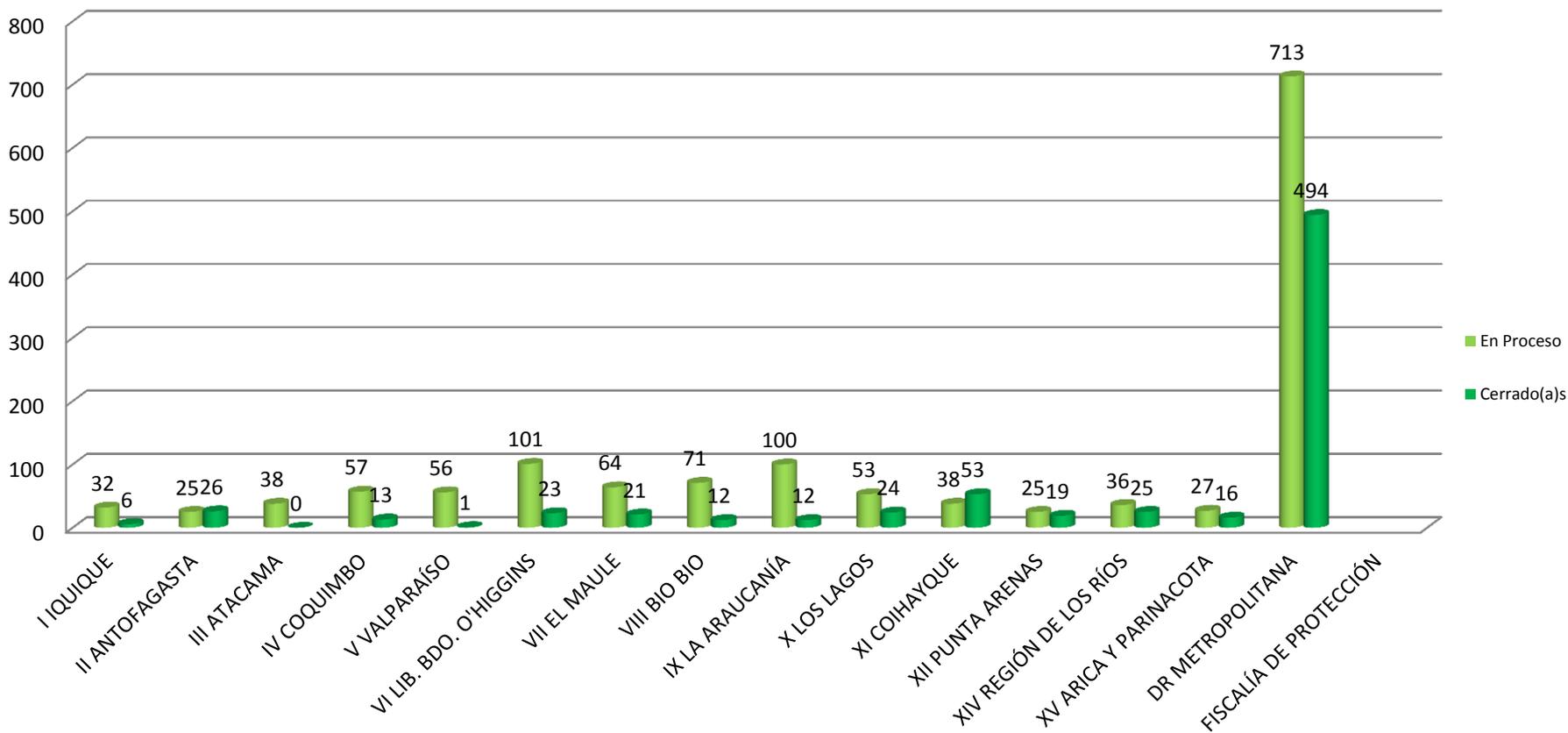
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



PROTECCIÓN

- **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013 a nivel nacional.

Juicios Interés General a Diciembre 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.**

6 Crónica

El Longino

Viernes 27 de Octubre de 2013

SERNAC PREMIÓ AL MEJOR PROYECTO EDUCATIVO REGIONAL EN EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

La directora regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), María Daad, entregó el premio de Educación para el Consumo a los ganadores de la categoría "Educación para el consumidor" en la región de Valparaíso.



El objetivo de esta iniciativa es promover la cultura del consumidor y fomentar la participación activa de los consumidores en la toma de decisiones de consumo y en la defensa de sus derechos. Asimismo, en la oportunidad que se entregó el premio de Educación para el Consumo a los ganadores de la categoría "Educación para el consumidor" en la región de Valparaíso, la directora regional del SERNAC, María Daad, entregó el premio de Educación para el Consumo a los ganadores de la categoría "Educación para el consumidor" en la región de Valparaíso.

El premio de Educación para el Consumo es otorgado a los proyectos educativos que promuevan la cultura del consumidor y fomenten la participación activa de los consumidores en la toma de decisiones de consumo y en la defensa de sus derechos. Este año, el premio fue entregado a los ganadores de la categoría "Educación para el consumidor" en la región de Valparaíso.

El premio de Educación para el Consumo es otorgado a los proyectos educativos que promuevan la cultura del consumidor y fomenten la participación activa de los consumidores en la toma de decisiones de consumo y en la defensa de sus derechos. Este año, el premio fue entregado a los ganadores de la categoría "Educación para el consumidor" en la región de Valparaíso.

La versión de la ley de transacciones realizadas durante las sesiones anteriores, las cuales según la Cámara de Comercio llegaron al 2012 a los US\$ 25 millones, siendo el día de las mayores ventas en la historia del "e-commerce" en el país.

El director nacional de la entidad, Juan José Ossa, explicó que se valoró este tipo de iniciativas, pues les permiten a los consumidores adquirir derechos productivos y servicios a precios más convenientes. No obstante, la autoridad indicó que los empresarios participantes en este tipo de iniciativas deben ser profesionales y tomar todas las medidas que eviten, por

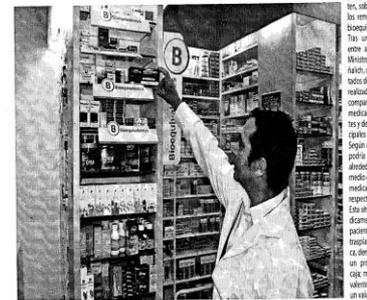
SERNAC MONITOREARÁ DERECHOS

6 Crónica

El Longino

Viernes 17 de Noviembre de 2013

MINSAL Y SERNAC ESTUDIARÁN MERCADO DE "BIOEQUIVALETES" EN FARMACIAS



El Instituto de Salud Pública (ISPCH) ha aprobado la comercialización de 288 medicamentos bioequivalentes, de los cuales solo cerca de un 40 por ciento se encuentra disponible para la venta en las farmacias.

S.G.L. El Ministerio de Salud (Minsal) y el Sernac, mantendrán su preocupación por el acceso y la disponibilidad que tienen los consumidores al momento de comprar un medicamento. En las farmacias, consideran que las grandes diferencias de precios que actualmente existen, sobre todo en el caso de los remedios de marca y los bioequivalentes.

Hay que recordar que actualmente el Instituto de Salud Pública (ISPCH) ha aprobado la comercialización de 288 medicamentos bioequivalentes de los cuales solo cerca de un 40 por ciento se encuentra disponible para la venta en las farmacias.

El director nacional del Sernac, Juan José Ossa, anunció que el servicio se aplicará a los principales cámbios de farmacia de peso si opta por un medicamento bioequivalente respecto a una marca. Esta situación se da en un medicamento que es recetado por un paciente que tiene un problema de salud. El Sernac, a través de su departamento de monitoreo de precios de medicamentos, ha iniciado una investigación que permitirá a los consumidores acceder a los medicamentos a precios más convenientes. Una vez recopilada esta información, el Sernac realizará un análisis respecto a los medicamentos que se encuentran en las farmacias y en el momento de ser recetados por un médico.

INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.
- **3 informes** con datos y análisis del mercado financiero regional.
- **2 Sondeos de precios de productos** comparativos entre Zona Franca y Retail.



6 DIARIO 21

CRÓNICA

Martes 13 de Agosto de 2013

S.G.L.

Hasta 215 mil pesos se puede ahorrar un consumidor iquiqueño al comprar un televisor al elegir el local más económico, según un estudio elaborado por la Dirección de Semac Tarapacá, y que comparó los precios de diversos productos disponibles en locales de la Zona Franca de Iquique (Zofri) y de las grandes tiendas.

El estudio realizado el pasado el 12 de julio consideró 18 productos de diferentes rubros, entre ellos, computación, electrodomésticos y línea blanca disponibles en algunos de los locales de la Zofri y en las grandes tiendas presentes en la capital regional.

El objetivo de este sondeo fue determinar las diferencias de precios entre los productos ofertados por la Zona Franca y las grandes tiendas de Iquique, para averiguar además dónde se encuentran los precios más económicos.

Concluyó así el Semac que en el 88,8 por ciento de los productos cotizados se encontró un precio menor en locales de la Zona Franca de Iquique, respecto de las multitiendas presentes en la región.

pago, excluyendo las ofertas exclusivas a las que pueden acceder los consumidores que posean las tarjetas de crédito de las multitiendas.

TVS Y CÁMARAS FOTOGRAFICAS

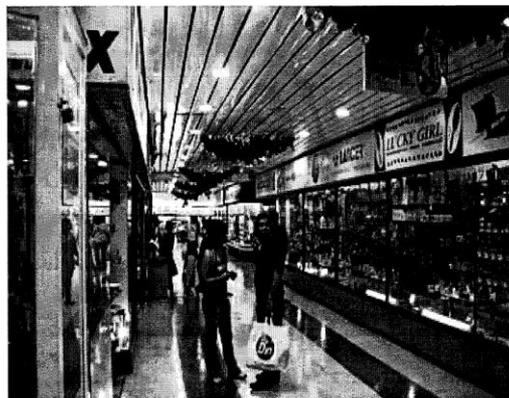
Un consumidor puede ahorrarse hasta 215 mil pesos por comprar un televisor eligiendo el local más barato. Esta situación se da en el producto marca Sony, modelo KDL-46R455, cuyo valor mínimo se encontró a 284 mil 990 pesos en el local Andigraf, mientras que el máximo alcanzó 499 mil 990 pesos en las tiendas Ripley y Paris.

Otra de las diferencias importantes se detectó en el televisor marca Sony, modelo 42W655A, cuyo valor mínimo fue de 269 mil 990 pesos en el local Reifschneider, mientras que el más alto fue de 399 mil 990 pesos detectado en La Polar. Es decir, un consumidor puede ahorrarse hasta 130 mil pesos al comprar en el local más económico.

Una segunda diferencia importante se detectó en los productos cotizados en las

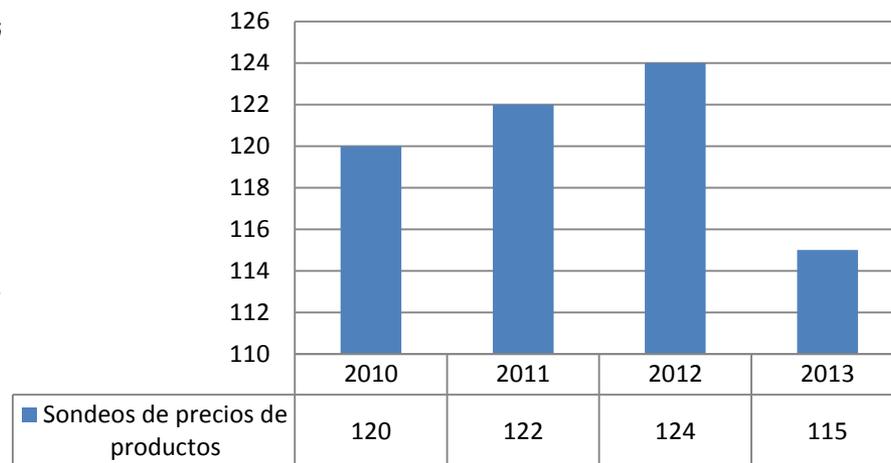
Según sondeo el Semac Tarapacá

Un refrigerador en Zofri puede ser más barato en hasta \$215 mil que en tiendas



El Semac concluyó en su sondeo que en el 88,8 por ciento de los productos cotizados se encontró un precio menor en locales de Zona Franca de Iquique, respecto de las multitiendas presentes en la región.

Sondeos de precios de productos



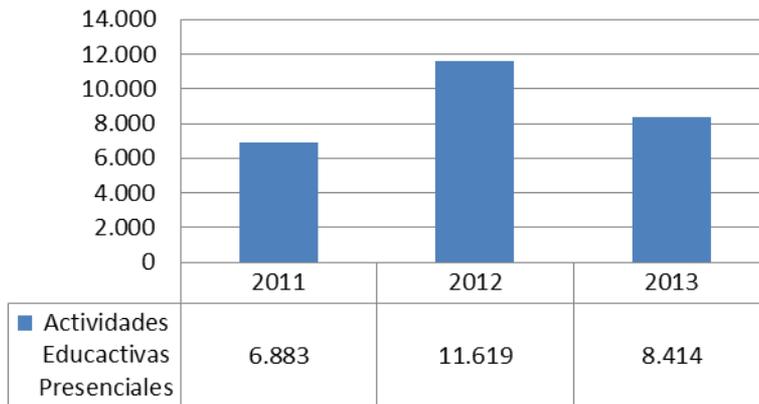
EDUCACIÓN

➤ **364** docentes capacitados en 2013. En la Región 2 profesores aprobaron el Curso.

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. En la Región se registraron **516** asistentes.

➤ **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 se inscribe la Escuela Almirante Patricio Lynch.**
- 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.
- **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 la Región un Consejo Consultivo Regional, y sus miembros son:**

- Unión Comunal Juntas de Vecinos sector Norte.
- Director Regional CORFO.
- SEREMI Economía.
- SISS.
- SUBTEL.
- UNAP.
- ELIQSA.
- Cámara de Comercio, Industrias Turismo de Iquique AG.
- Cámara de Comercio Detallista y Turismo de Iquique A.G.
- Zofri

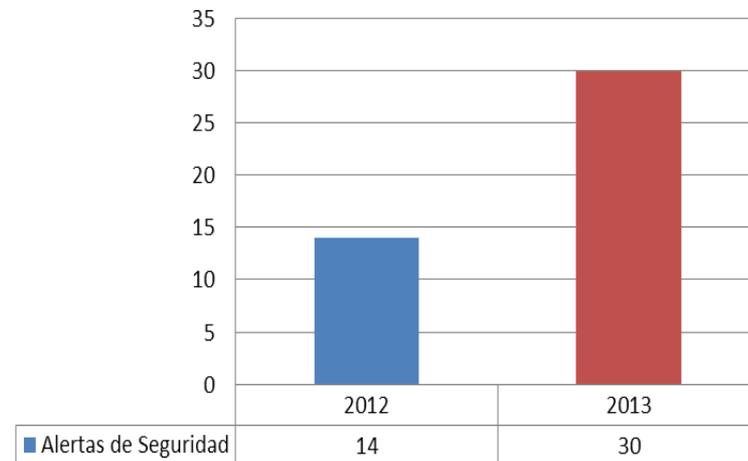


SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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



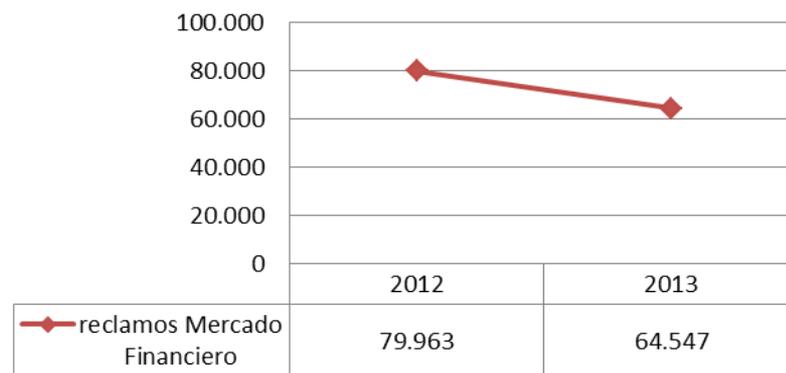
SERNAC FINANCIERO



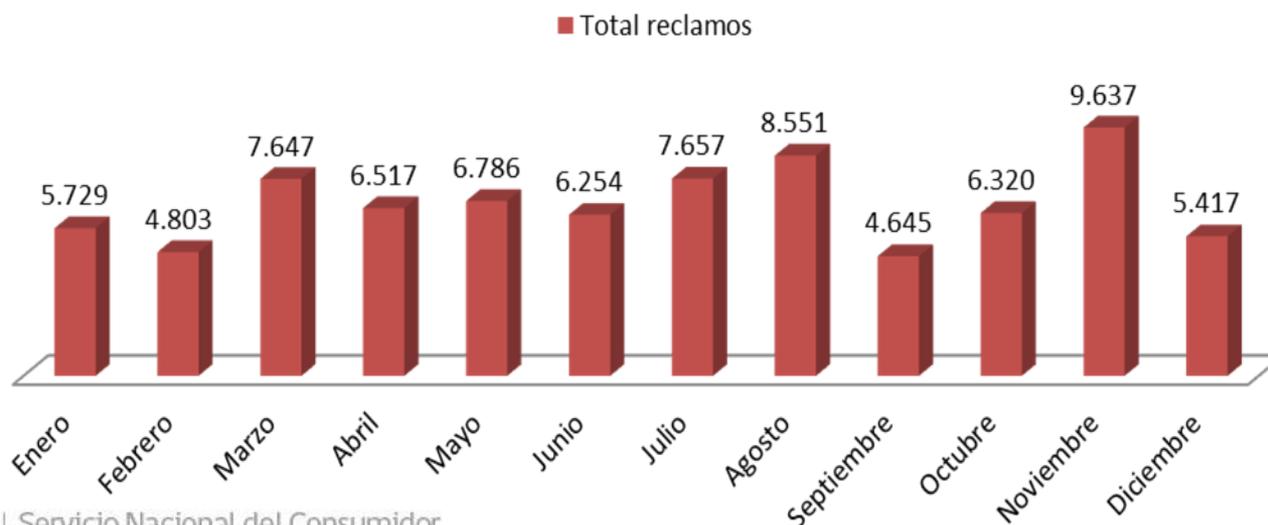
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

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

Reclamos Mercado Financiero



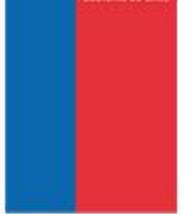
Total Reclamos Financiero 2013



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