

CUENTA PÚBLICA 2013 DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC

Gobierno de Chile

**Director Regional(S) Metropolitano,
Juan Carlos Luengo P.**

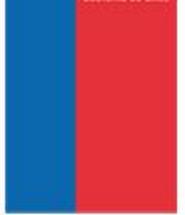


El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

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.



MISIÓN DEL SERNAC



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



EL ÉNFASIS EN LA GESTIÓN DEL SERNAC EN EL 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?

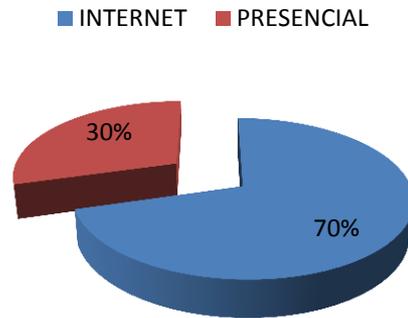


PROTECCIÓN

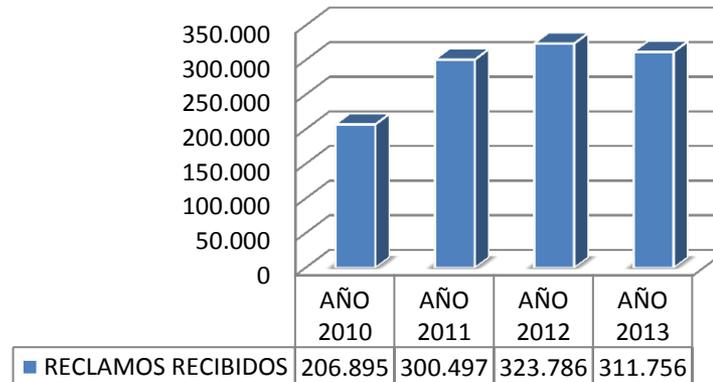
➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 158.279 reclamos.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 77.975 consultas.

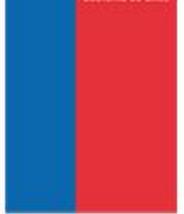
INGRESO POR CANALES



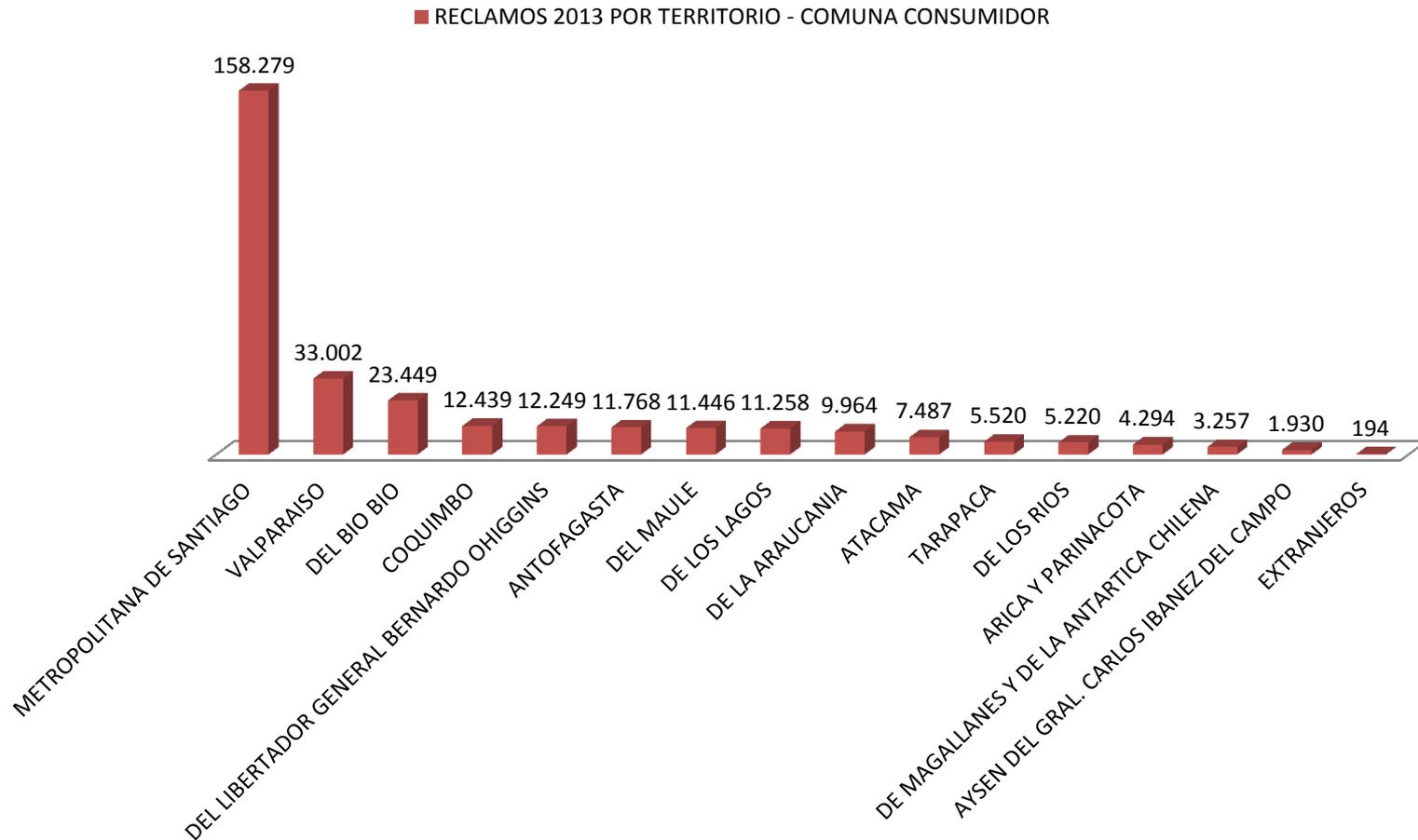
RECLAMOS RECIBIDOS A NIVEL NACIONAL



PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

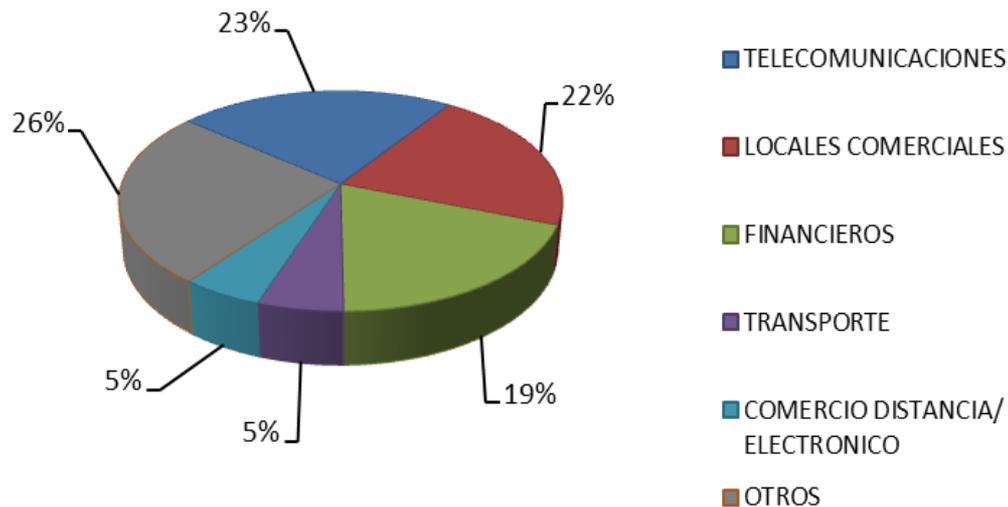


PROTECCIÓN



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

MERCADOS MÁS RECLAMOS 2013



Sub Mercados más reclamados

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



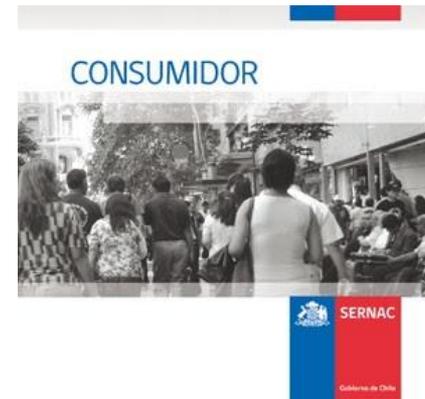
PROTECCIÓN

322 juicios con resultados favorables
96 juicios con resultados desfavorables



Multas obtenidas **6.066** UTM 2013
\$2.939.959.692.

\$59.394.638
En indemnizaciones para los consumidores.



PROTECCIÓN

- **Fortalecimiento regional.** A nivel de convenios de cooperación la Dirección Regional Metropolitana, cuenta con el apoyo de La Universidad Adolfo Ibáñez, la Universidad Diego Portales y Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, formando a más de **35** profesionales en la Ley del consumidor.

El objetivo es construir un interés común de apoyo, mediante la entrega de herramientas profesionales que permitan a los estudiantes un desarrollo integral en el marco de los derechos de los consumidores de la región.

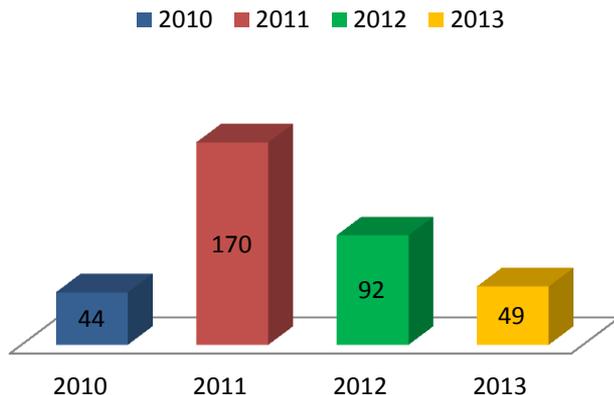
Por tanto, buscamos estimular y plantear el desafío de contribuir a fortalecer protección regional en las comunidades con el fin de impulsar en forma endógena el proceso de empoderamiento ciudadano.



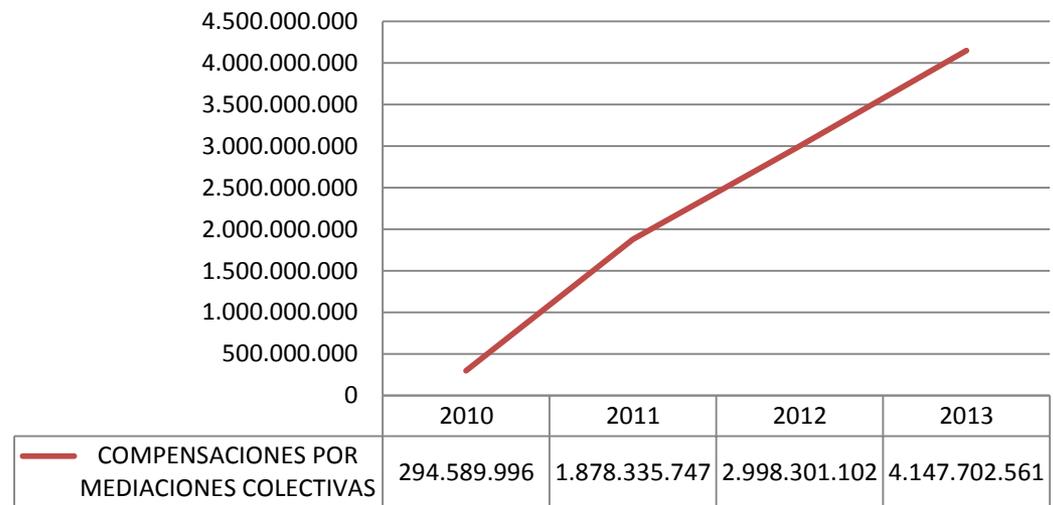
PROTECCIÓN

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

Mediaciones Colectivas



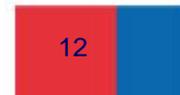
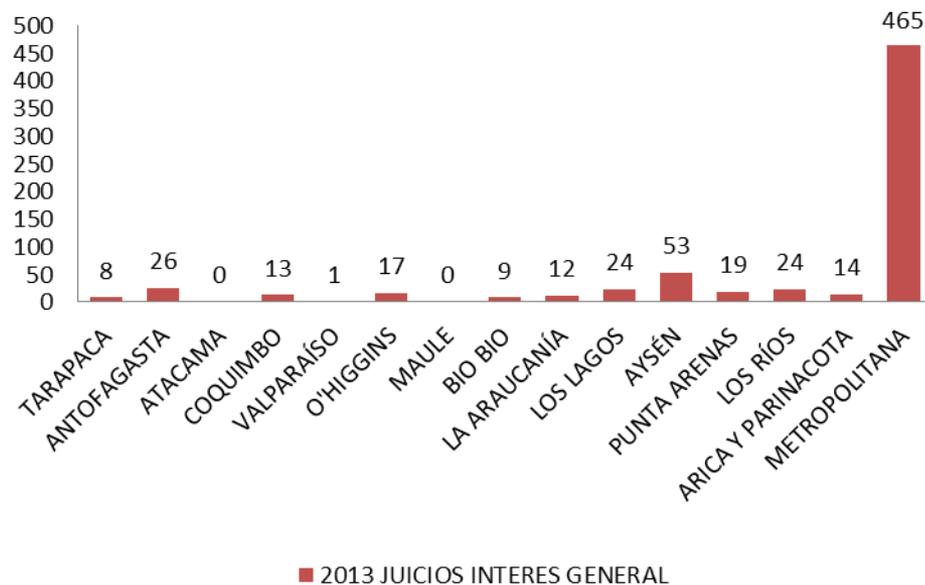
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



PROTECCIÓN



➤ **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013.



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.

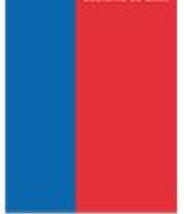
➤ **Más de un millón de productos impresos** para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.

➤ **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.**



INFORMACIÓN



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

Costos de gimnasios en Punta Arenas

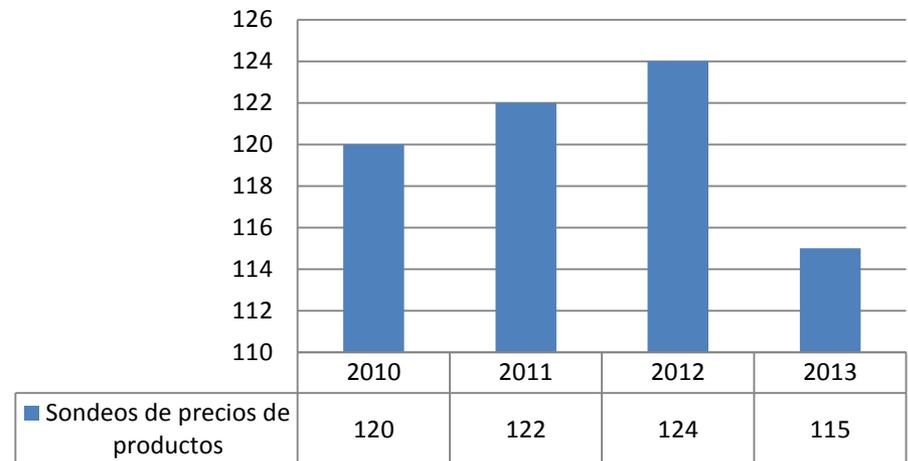


El sondeo consideró siete gimnasios de la ciudad, actualmente en funcionamiento. Si contrata un plan anual, existen diferencias que pueden llegar hasta los \$648 mil, con un precio mínimo de \$252 mil y un máximo de \$900 mil.

Con el [propósito](#) de saber cuánto podría costar la contratación de un plan mensual, trimestral, semestral o anual en un gimnasio en la ciudad de Punta Arenas y entregar información a los consumidores que permita orientar y ayudarlos en su cotización, el SERNAC Regional realizó un estudio de precios de estos establecimientos.

El sondeo fue realizado el pasado 18 de noviembre e incluyó los precios de los 7 gimnasios actualmente funcionamiento en la ciudad de [Punta Arenas](#); 2 pertenecientes a cadenas nacionales y 5 establecimientos de carácter regional.

Sondeos de precios de productos

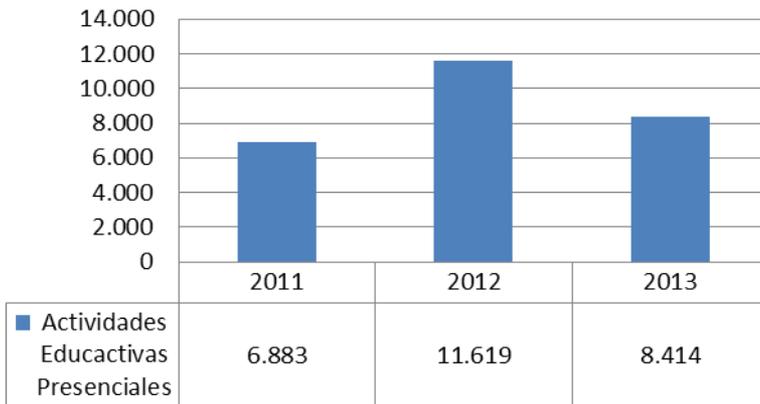


EDUCACIÓN



- En la región Metropolitana, **150** docentes capacitados en 2013.
- En la Región Metropolitana, más de **450** asistentes a charlas y talleres presenciales.
- Más de **20** comunas beneficiadas.

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 educativos** firman convenio para formar 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.

Proyectos Región Metropolitana

Seguros de Accidentes para ciclistas

Estudio Calidad de Pollos

Promoción a la Ley del Consumidor

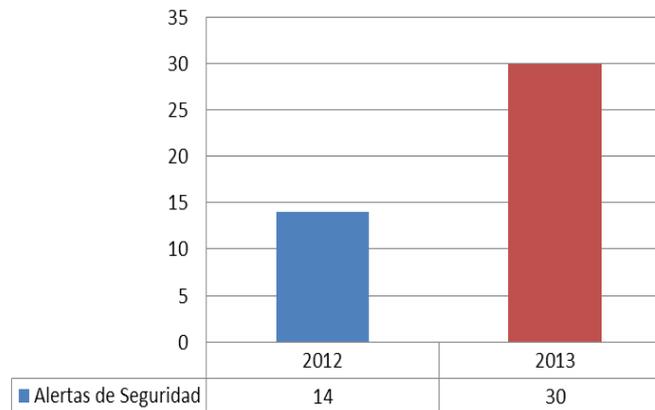
Yo leo las etiquetas de los alimentos envasados de mis hijos ¿y tú?



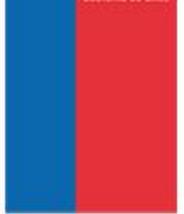
SEGURIDAD EN CONSUMO

- **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.

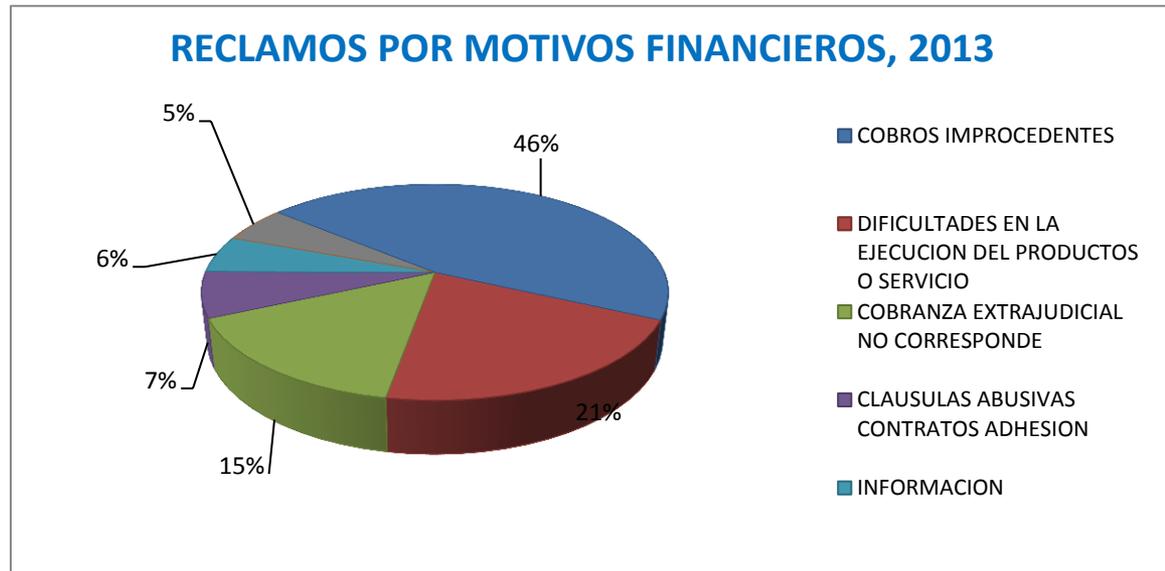
Alertas de Seguridad



SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, cobros improcedentes, dificultad en la ejecución del servicio, cobranza pre-judicial y cláusulas abusivas en contratos.

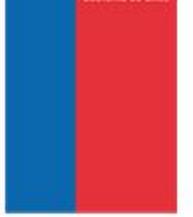


PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



- **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