



# **CUENTA PÚBLICA 2013 DIRECCIÓN REGIONAL ARICA Y PARINACOTA**

## **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



**SERNAC**

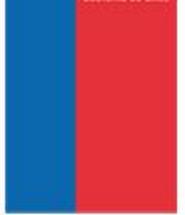
Gobierno de Chile



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.**

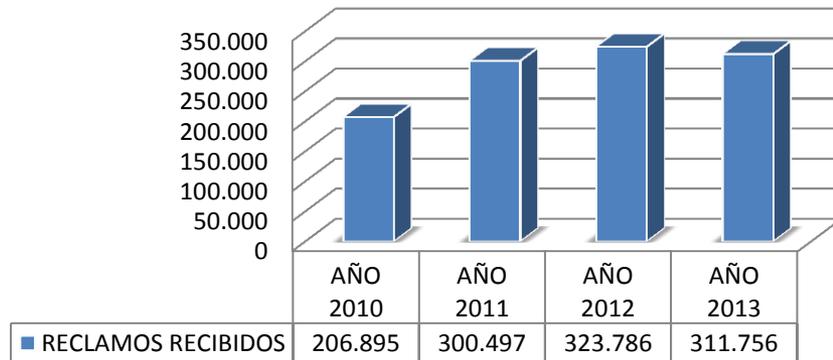
# ¿Cómo impulsamos nuestra labor?



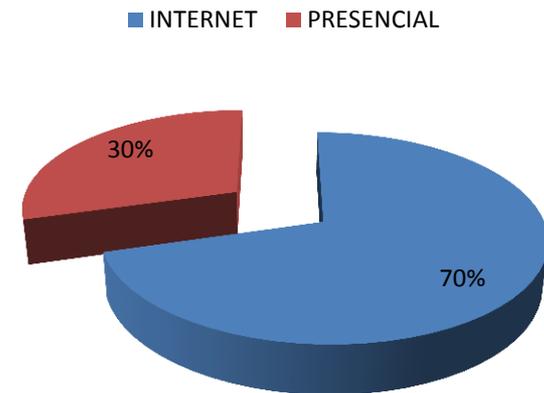
# PROTECCIÓN

- 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.
- **311.746** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos **4.294** reclamos, esto representa un porcentaje de **1,37 %**.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos **5.021** consultas , esto representa un porcentaje de **1,04 %**.

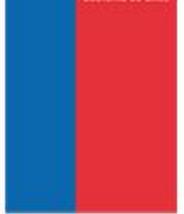
## RECLAMOS RECIBIDOS a Nivel Nacional



## Ingreso por Canales

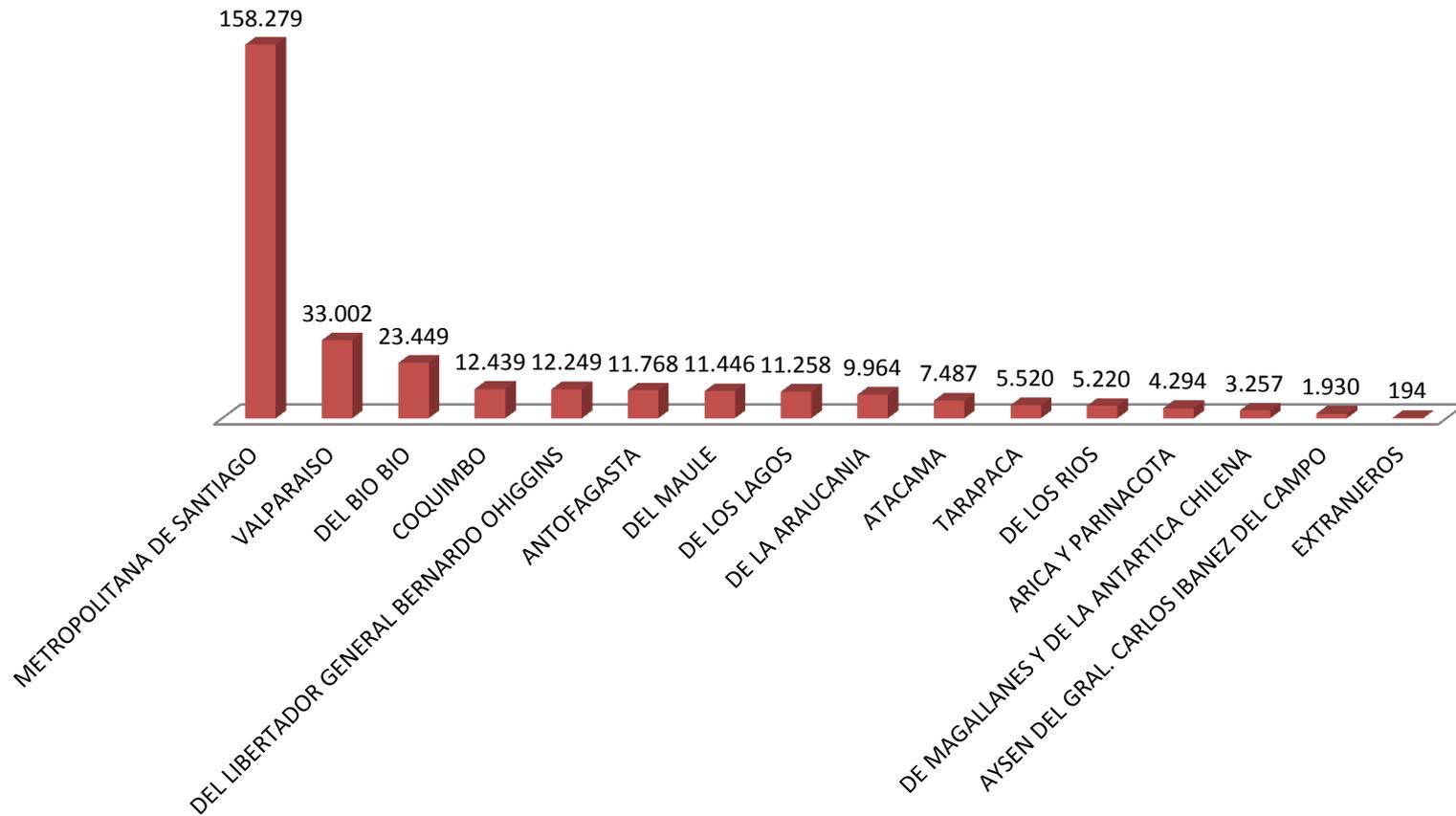


# PROTECCIÓN



## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

■ RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

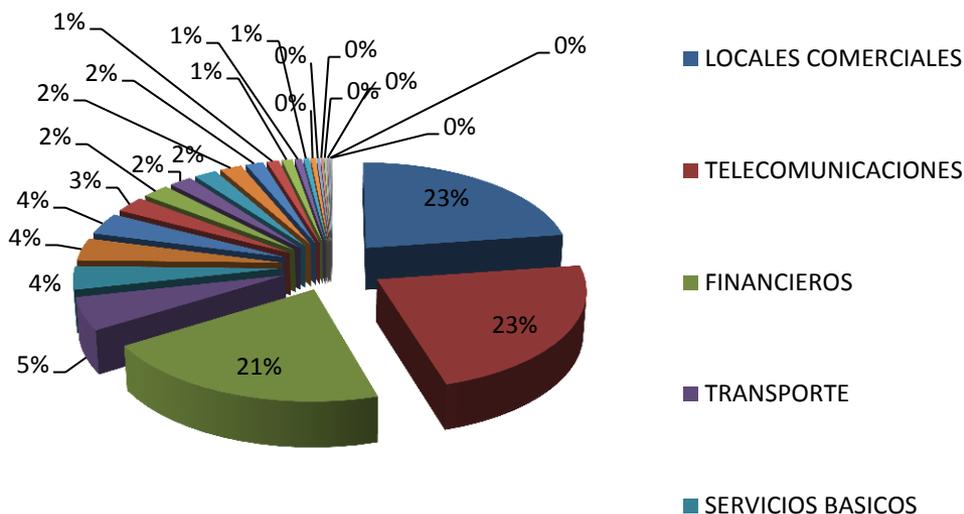


# PROTECCIÓN



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

**Mercados Más Reclamados 2013**



## Sub Mercados más reclamados

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

# PROTECCIÓN



- A nivel regional en el ámbito protección al consumidor hemos trabajado potentemente con otras instituciones tales como SBIF, SUSESO, MTT, SUBTEL, SVS, JAC y SEC, manteniendo convenios de interoperabilidad con estos en la derivación de casos específico.
- Por otra parte cabe mencionar que se han firmado convenios con diferentes actores sociales, como lo son Universidad de Tarapacá, Fundación Superación de la Pobreza, Corporación de Asistencia Judicial, PRODEMU, y diferentes Juntas vecinales.

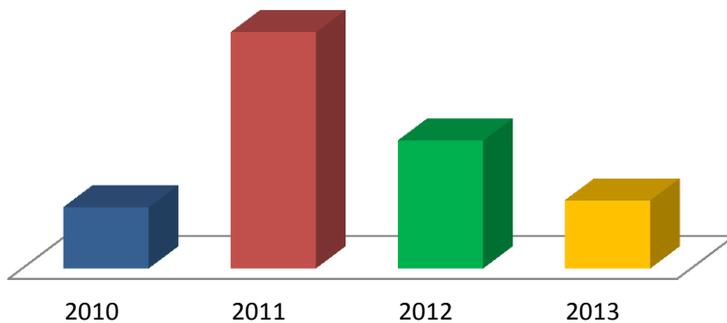
# PROTECCIÓN

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

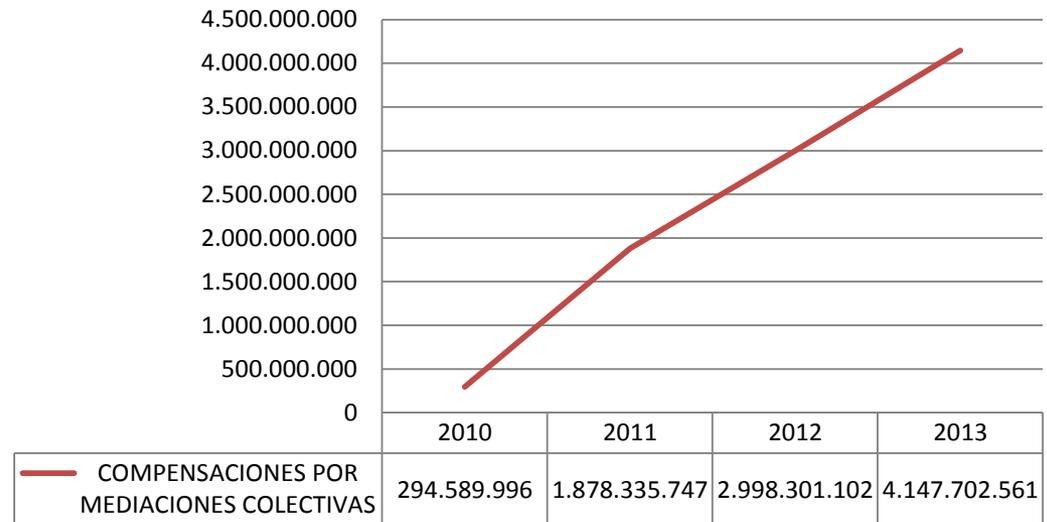


## Mediaciones Colectivas

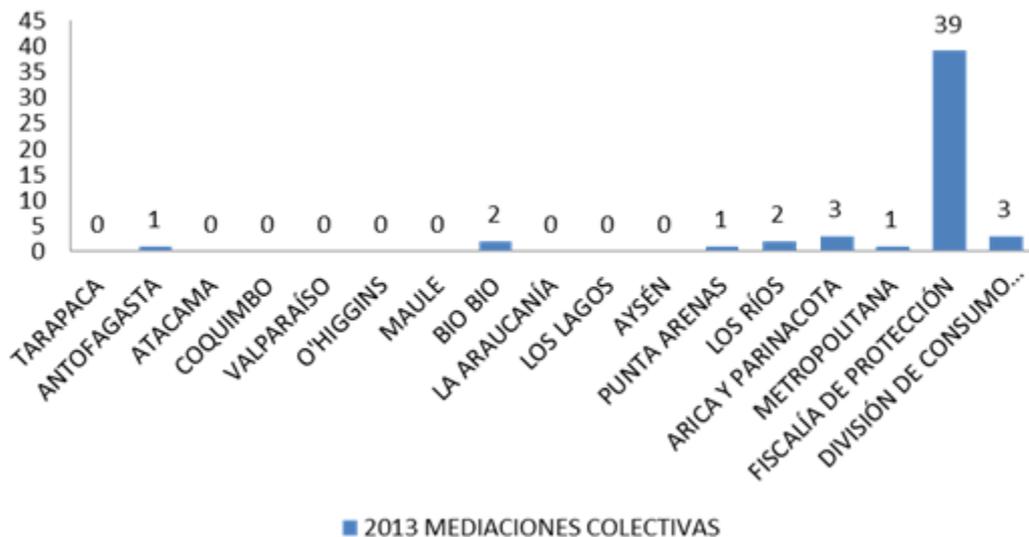
■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS

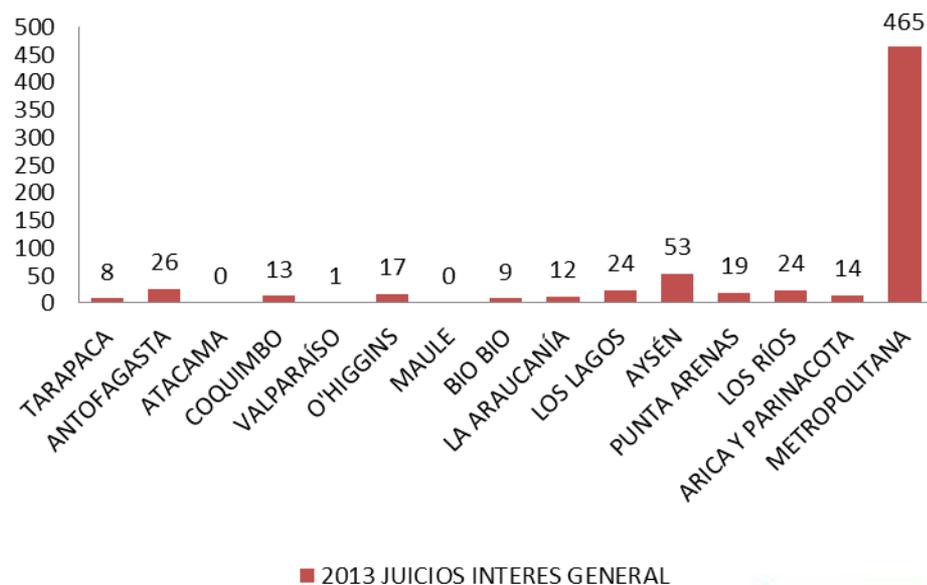


# PROTECCIÓN



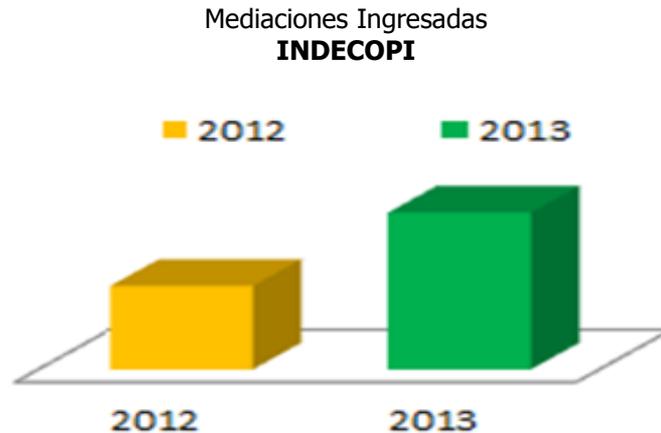
➤ A nivel regional contamos con un total de 3 Mediaciones Colectivas contra los proveedores Entel PCS, Coopersol y Club Deportivo San Marcos de Arica.

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



# PROTECCIÓN

- Por otra parte, respecto a la Protección de los Consumidores a nivel zonal, hemos trabajado potentemente para instaurar un convenio internacional con nuestro homólogo del Perú INDECOPI, convenio que logra traspasar las fronteras tomando a los consumidores y a sus derechos como un todo.
- En este ámbito destacamos que en relación al año 2012 obtuvimos un 66% de aumento en el ingreso de reclamos.



# 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 la 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° 31731  
\$400  
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**  
"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 pasatiempo pre-vacaciones

HOY escribe  
Jorge Edwards

PUZZLEMANIA

7 906616 000112

# INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.
- **A nivel regional, se han realizado 2 Sondeos de precios de productos de alta demanda regional, como son Tour Lago Chungará y Créditos de Consumo.**

## Costos de gimnasios en Punta Arenas

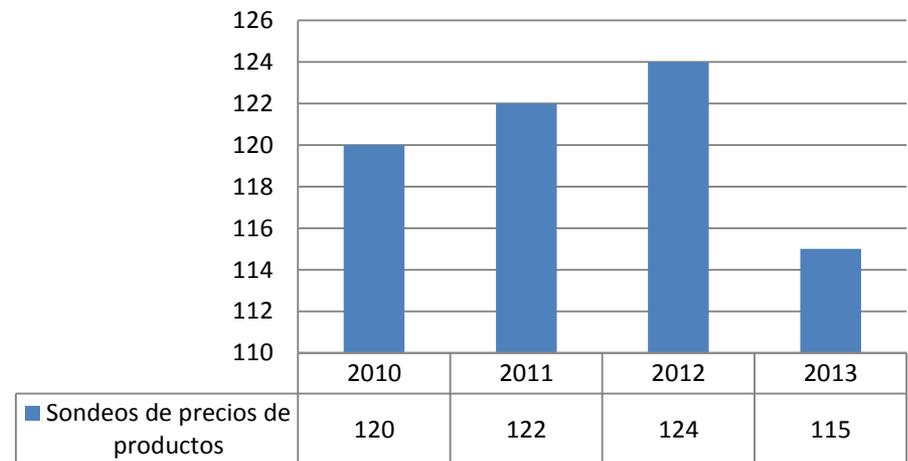


El sondeo consideró siete gimnasios de la ciudad, actualmente en funcionamiento. Si contrata un plan anual, existen diferencias que pueden llegar hasta los \$648 mil, con un precio mínimo de \$252 mil y un máximo de \$900 mil.

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



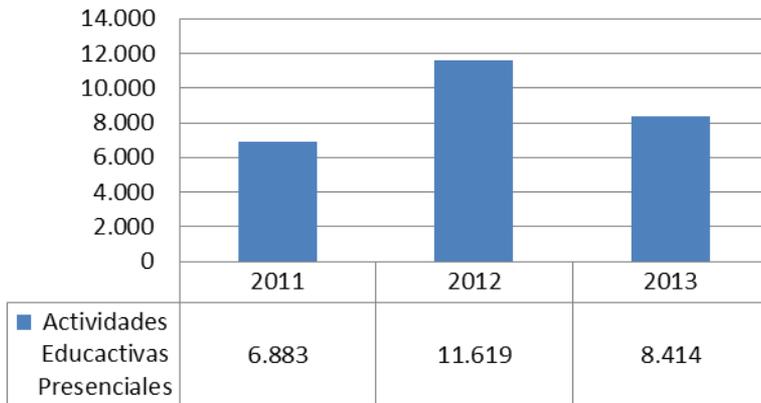
# EDUCACIÓN

➤ **364** docentes capacitados a nivel nacional en el año 2013, **en cuanto a Nivel Regional el número de docentes capacitados aprobados alcanzó los 7.**

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales, **el que a nivel regional llegó a los 486 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.

➤ **A Nivel Regional contamos con 5 establecimientos educacionales que firmaron 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.
- Existen 9 consejos consultivos regionales, incluido el existente en la Región de Arica y Parinacota.
- 3 conversatorios de consumo ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

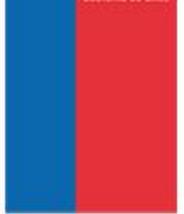
➤ **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)

➤ **A nivel regional contamos con un Consejo Consultivo, con el que se realizó el primer Diálogo Social Regional en Materia de Consumo, en donde participaron no sólo los integrantes del Consejo Consultivo, si no que también diferentes actores sociales importantes de la Región.**

➤ **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

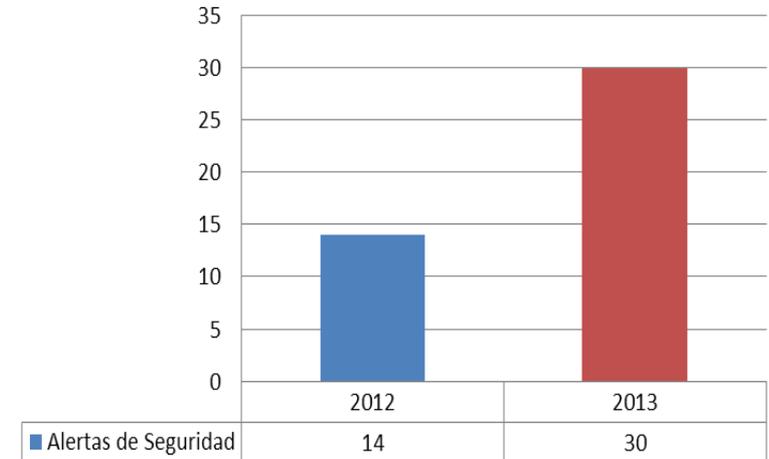


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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.

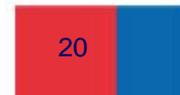
## Alertas de Seguridad



# SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región, recibimos 956** reclamos en este mercado, lo que representa un **1,16 % del total nacional.**
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron **Créditos de Consumo y Tarjetas Multitiendas, con 307 y 283 reclamos respectivamente.**

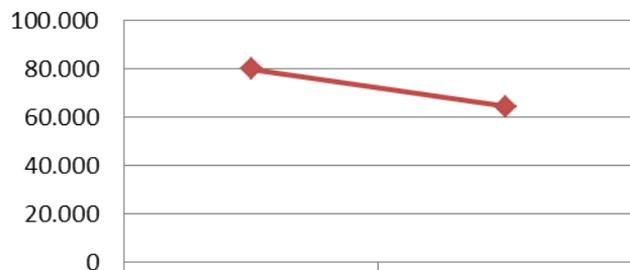


# SERNAC FINANCIERO



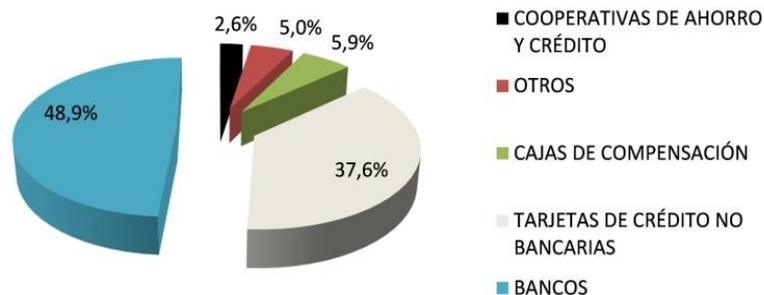
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

## Reclamos Mercado Financiero

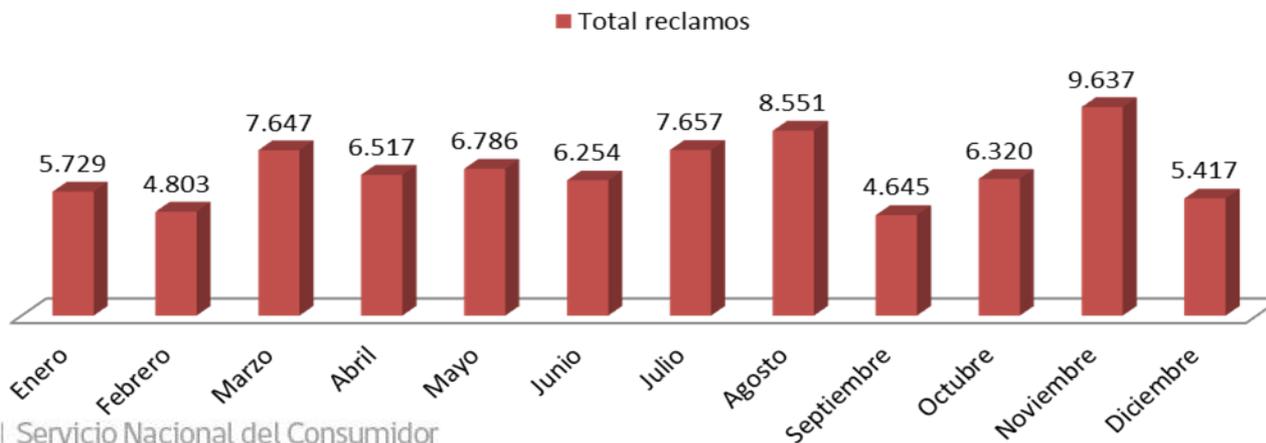


reclamos Mercado Financiero	79.963	64.547
-----------------------------	--------	--------

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



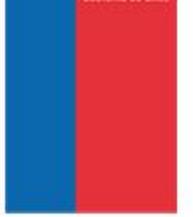
## Total Reclamos Financiero 2013



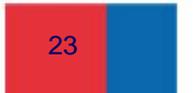
# PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

- **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