



# **CUENTA PÚBLICA 2013**

## **DIRECCIÓN REGIONAL**

### **COQUIMBO**

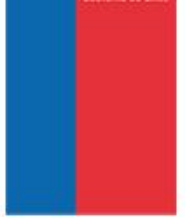
#### **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



**SERNAC**

Gobierno de Chile

# 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?



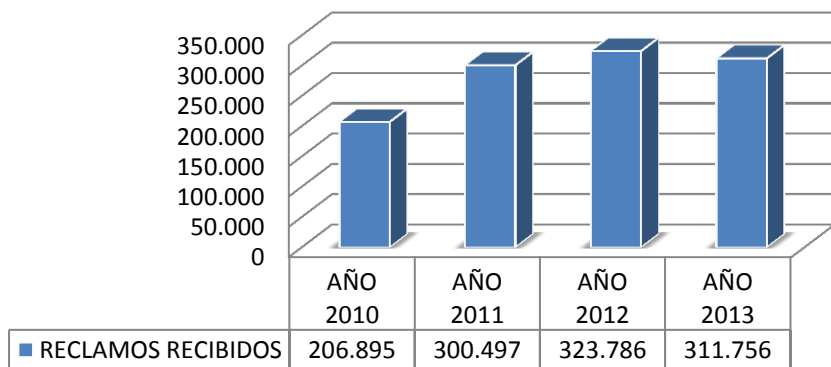
# PROTECCIÓN

➤ 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 12.439 reclamos, esto representa un porcentaje de 4%.

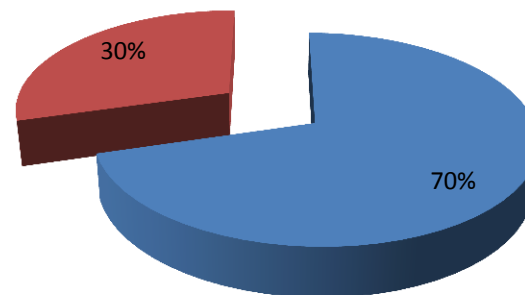
➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. A **Nivel Regional** recibimos 9.611 consultas, esto representa un porcentaje de 2%.

## RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional

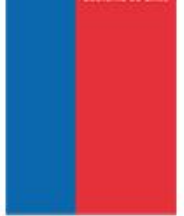


## Ingreso por Canales

■ INTERNET ■ PRESENCIAL

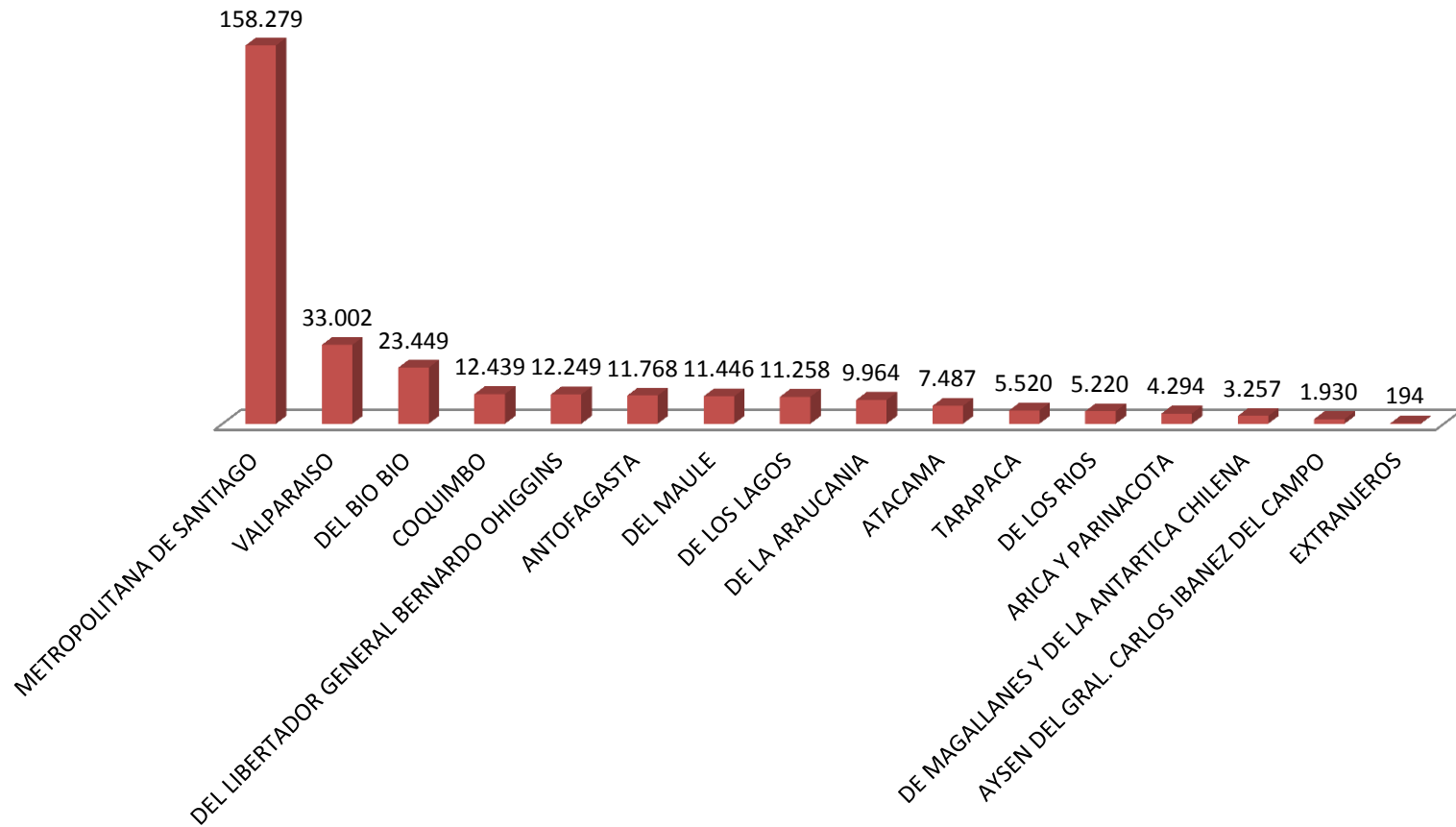


# PROTECCIÓN

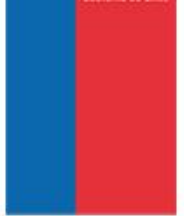


## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

■ RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

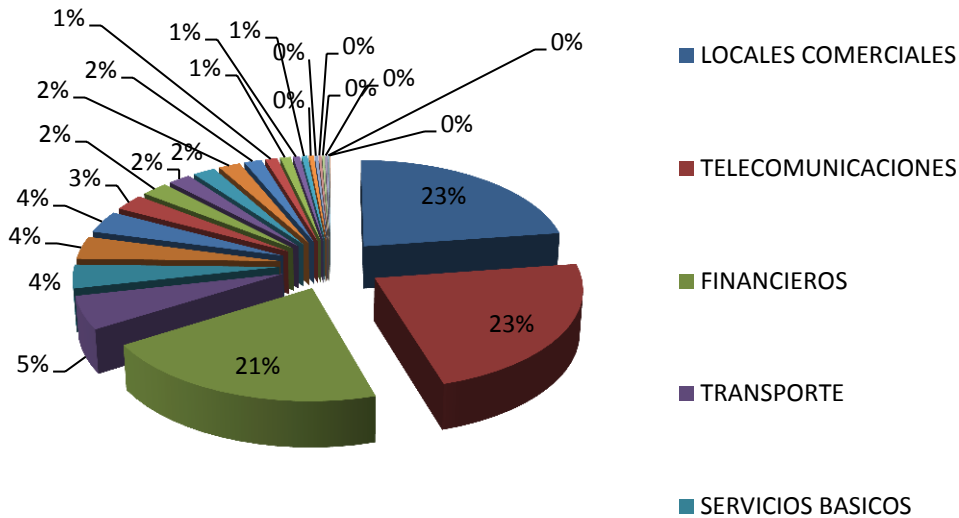


# PROTECCIÓN



- **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



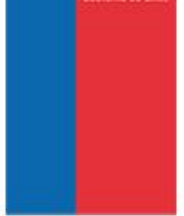
# PROTECCIÓN



Actualmente tenemos una red de atención en toda la Región, a través de convenios con diversas instituciones que nos permiten atender a nuestros Consumidores, como:

- SENAMA, SERNATUR, CHILE ATIENDE entre otras.
- Además contamos con un convenio con las 15 Municipalidades de la Región, lo que nos permite atender a nuestros consumidores en las 3 provincias, además de las ya conocidas vías como Call Center y página Web.

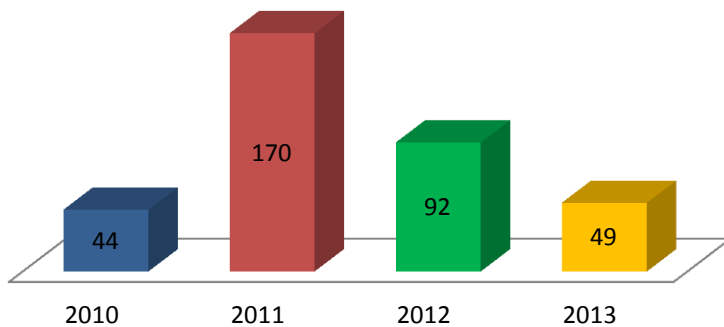
# PROTECCIÓN



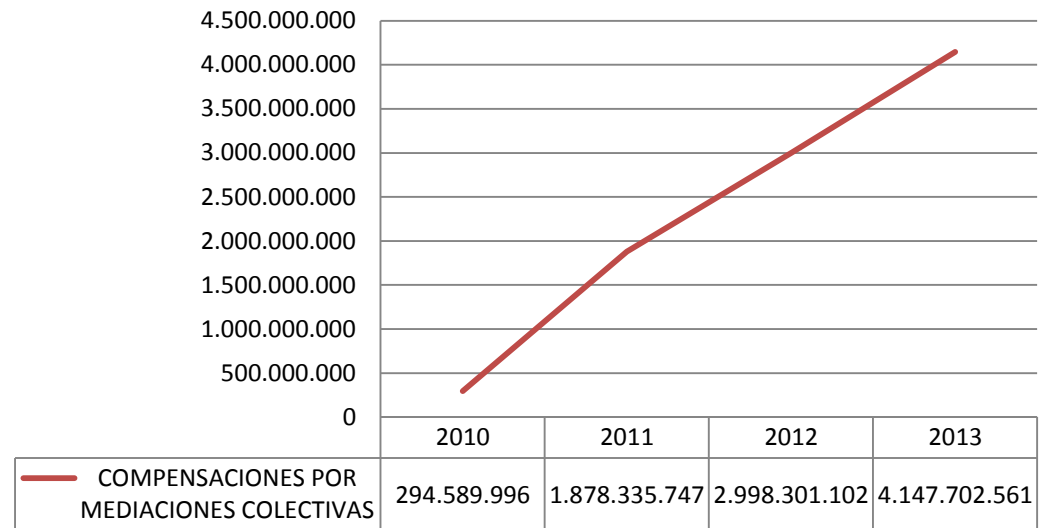
- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

## Mediaciones Colectivas

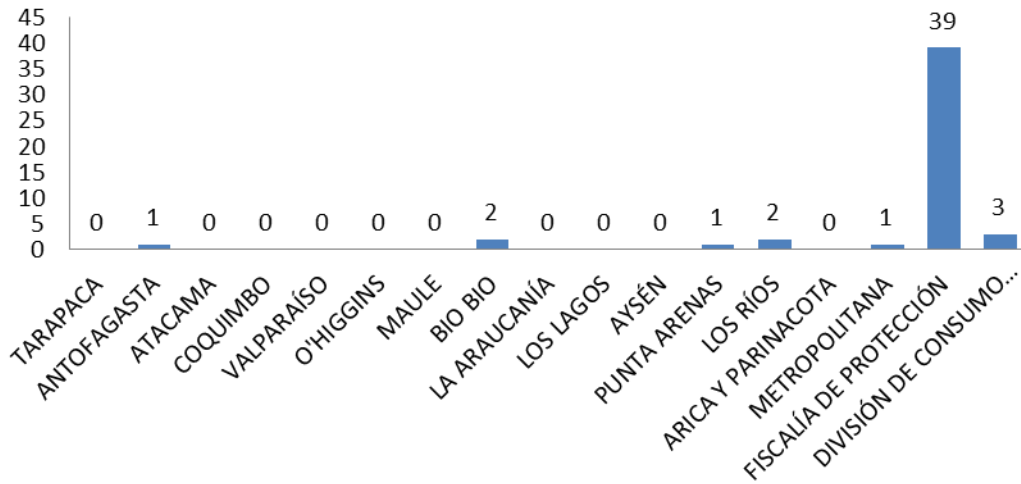
■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



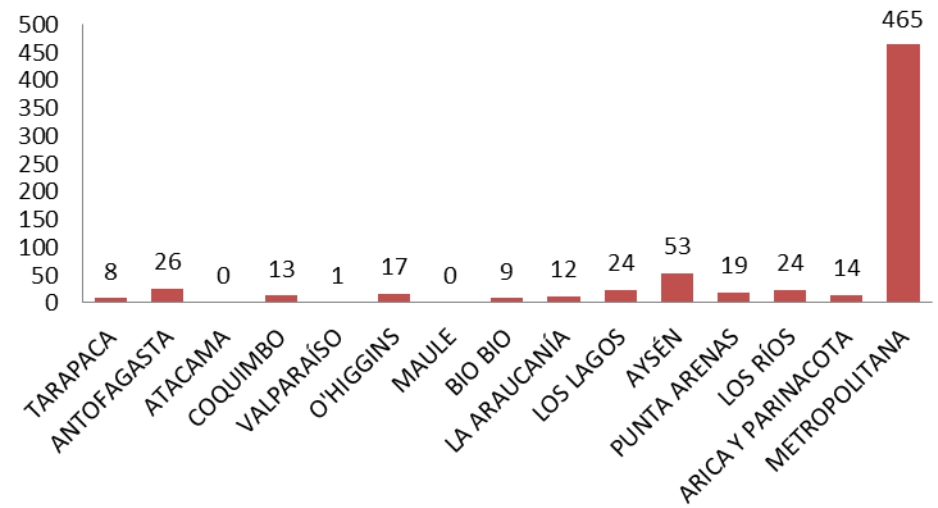
# PROTECCIÓN



■ 2013 MEDIACIONES COLECTIVAS

**3 Juicios Colectivos** en tramitación actualmente en la Región de Coquimbo.

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



■ 2013 JUICIOS INTERES GENERAL

# 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 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 discotecas  
PAGS. 9 Y 10

**VIERNES**  
1 de febrero de 2013  
Santiago de Chile  
Año LXXXII N° 13.733  
\$400  
[www.lasegunda.com](http://www.lasegunda.com)

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 programa por vacaciones

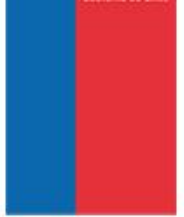
HOY  
ruebe

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.

## Costos de gimnasios en Punta Arenas

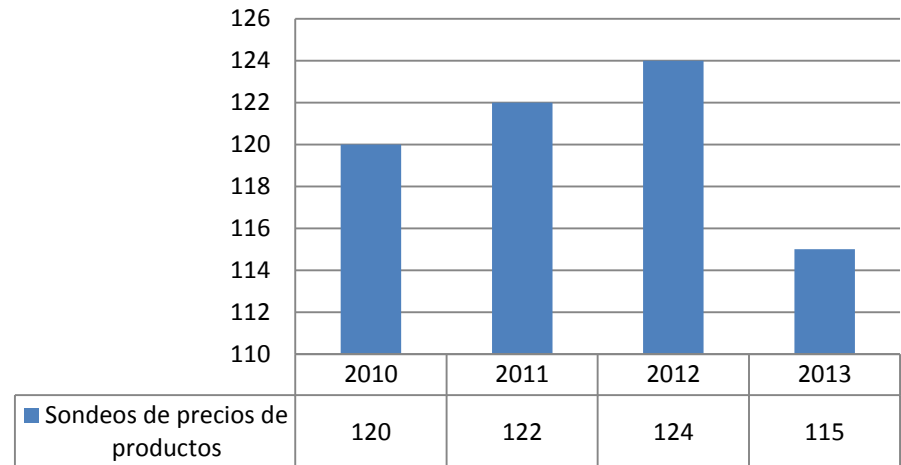


El sondeo consideró siete gimnasios de la ciudad, actualmente en funcionamiento. Si contrata un plan anual, existen diferencias que pueden llegar hasta los \$648 mil, con un precio mínimo de \$252 mil y un máximo de \$900 mil.

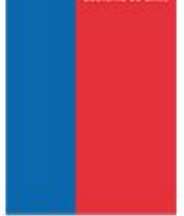
Con el propósito de saber cuánto podría costar la contratación de un plan mensual, trimestral, semestral o anual en un gimnasio en la ciudad de Punta Arenas y entregar información a los consumidores que permita orientar y ayudarlos en su cotización, el SERNAC Regional realizó un estudio de precios de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

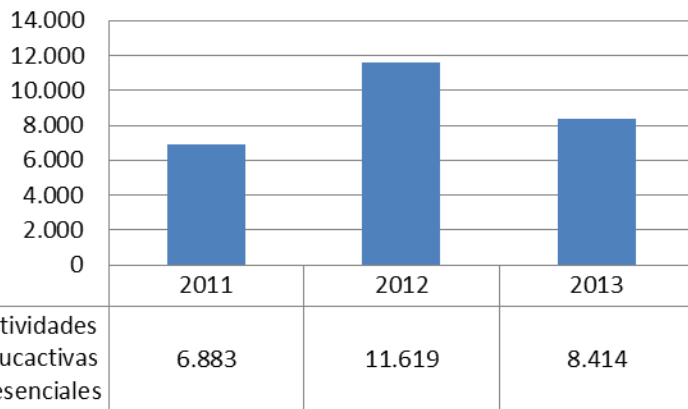


# EDUCACIÓN



- **366** docentes capacitados en 2013. En la región 7
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. En la región 331 asistentes a estas actividades.
- **217** participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".

## Actividades Educactivas Presenciales



# EDUCACIÓN FINANCIERA

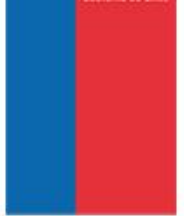
- **Educación Financiera**, inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
- **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales** forman parte del Programa de Educación Financiera.
- **En la Región, 2 establecimientos fueron inscritos al 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.
- Una asociación de Consumidores activa en la Región, ACAI.
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").





# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

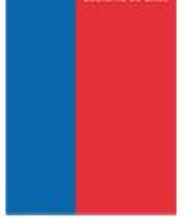
➤ **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)

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

➤ **Se realiza el primer Consejo Consultivo en la Región**, con el objeto de reunir a diversos actores sociales donde se debate sobre temas de interés de los consumidores, para que estos conozcan sus deberes y derechos en materias de Consumo.

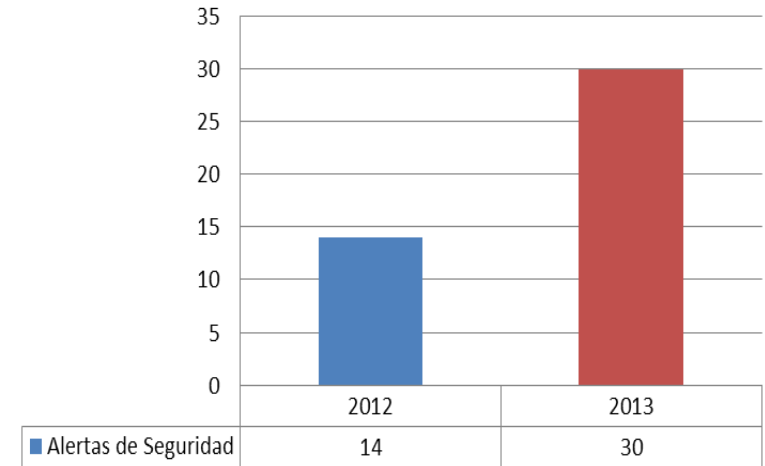


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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.

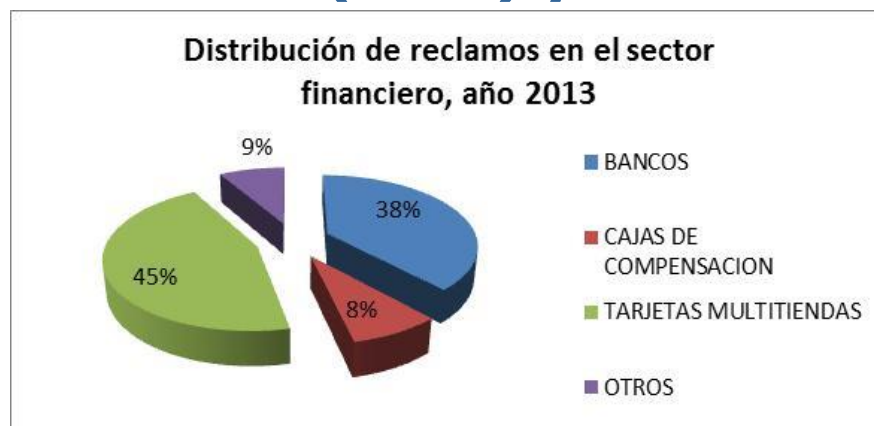
## Alertas de Seguridad



# SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región, recibimos 3017** reclamos en este mercado, lo que representa un **5% del total nacional.**
- Los temas más reclamados **en la región, en el mercado financiero, fueron :**  
**cobros improcedentes (46%), dificultades en la ejecución del producto o servicio (15%) y de información (9%).**

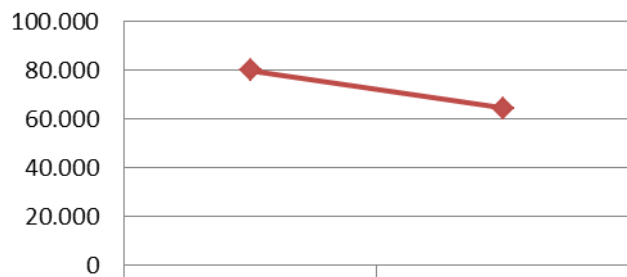


# SERNAC FINANCIERO



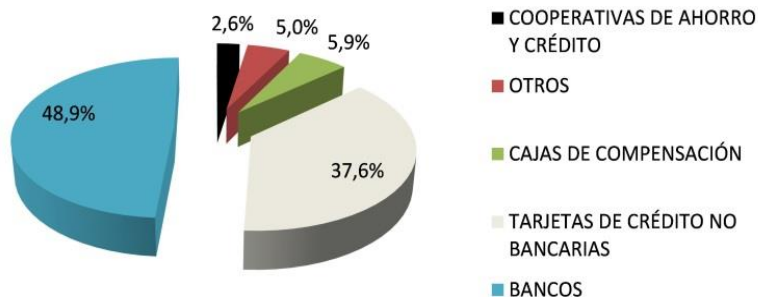
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

## Reclamos Mercado Financiero

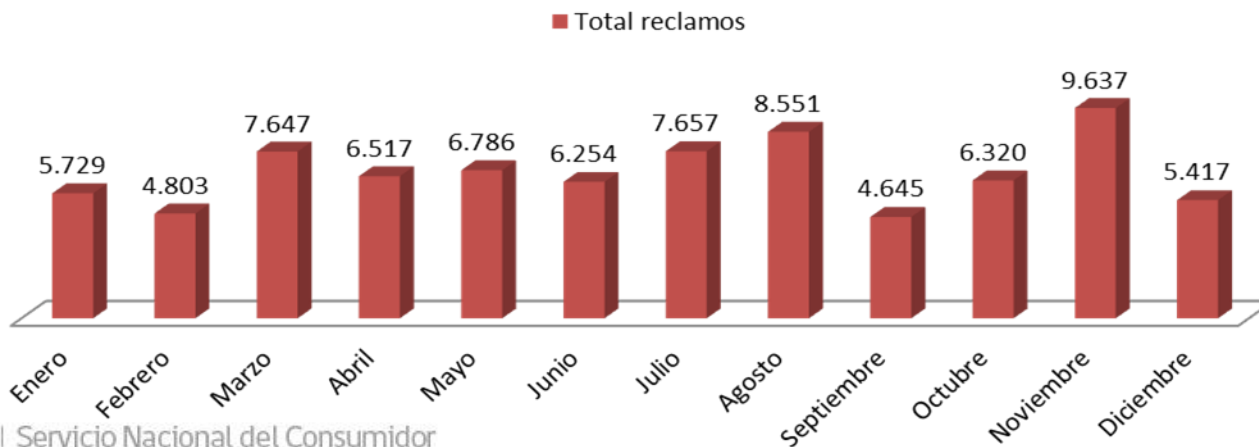


reclamos Mercado Financiero	79.963	64.547
-----------------------------	--------	--------

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



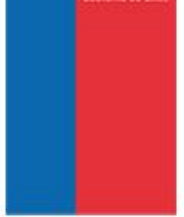
## Total Reclamos Financiero 2013



# 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