

# CUENTA PÚBLICA 2013

## DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS

### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

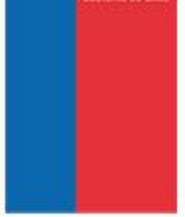


**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

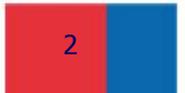
servicio nacional del consumidor

# SERNAC



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.

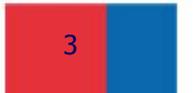
Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en materia 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 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?



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

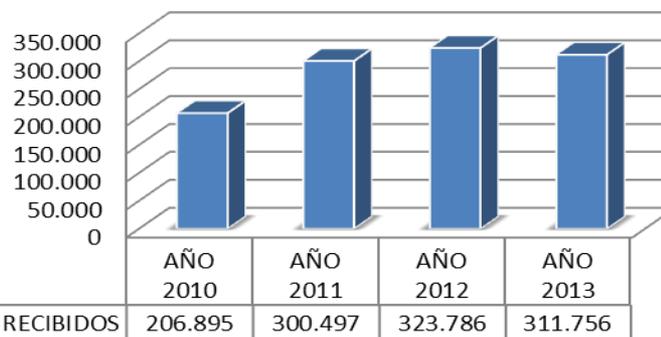
# PROTECCIÓN



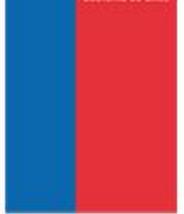
➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- **311.756 reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional.**
- **A nivel Regional, los consumidores con residencia en la región ingresaron 11.258 reclamos,** el 52% de ellos a través de un canal presencial.
- **481.670 consultas en 2013 a Nivel Nacional.**
- **A nivel Regional los consumidores con residencia en la región ingresaron 11.856 consultas,** de las cuales 7.643 se hicieron en forma directa en alguna de las oficinas de la red y las demás por medio de call center.

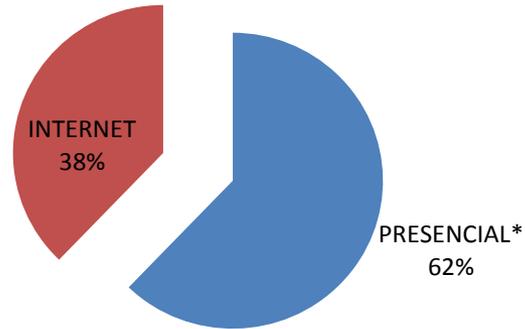
**RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional**



# PROTECCIÓN

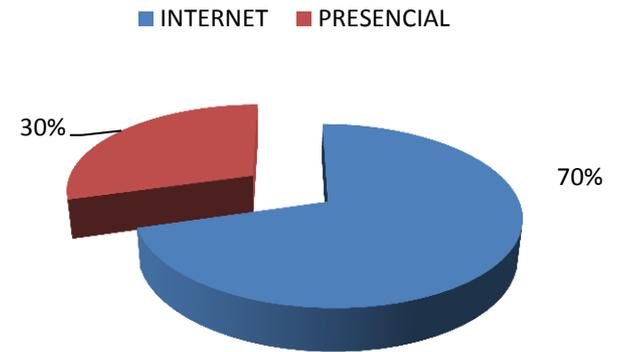


## Canal de Ingreso Regional

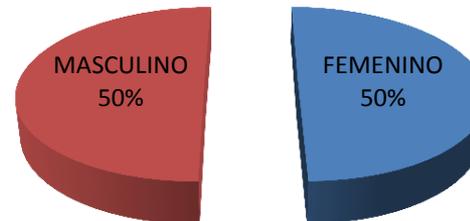


\*canal presencial incluye: casos ingresados en la Dirección Regional, Oficinas Municipales, Chile Atiende u otros servicios públicos que forman parte de la Red Regional de Protección al Consumidor.

## Canal Ingreso Reclamos a Nivel Nacional



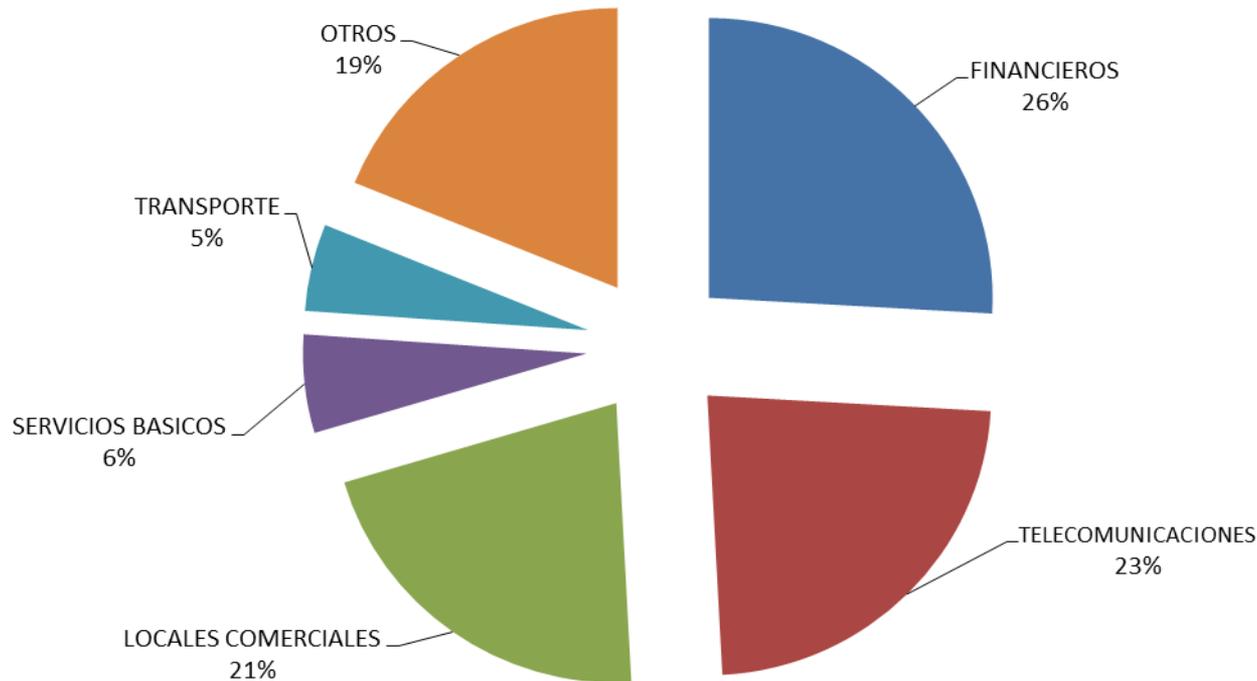
## Ingreso por Género en la Región



# PROTECCIÓN

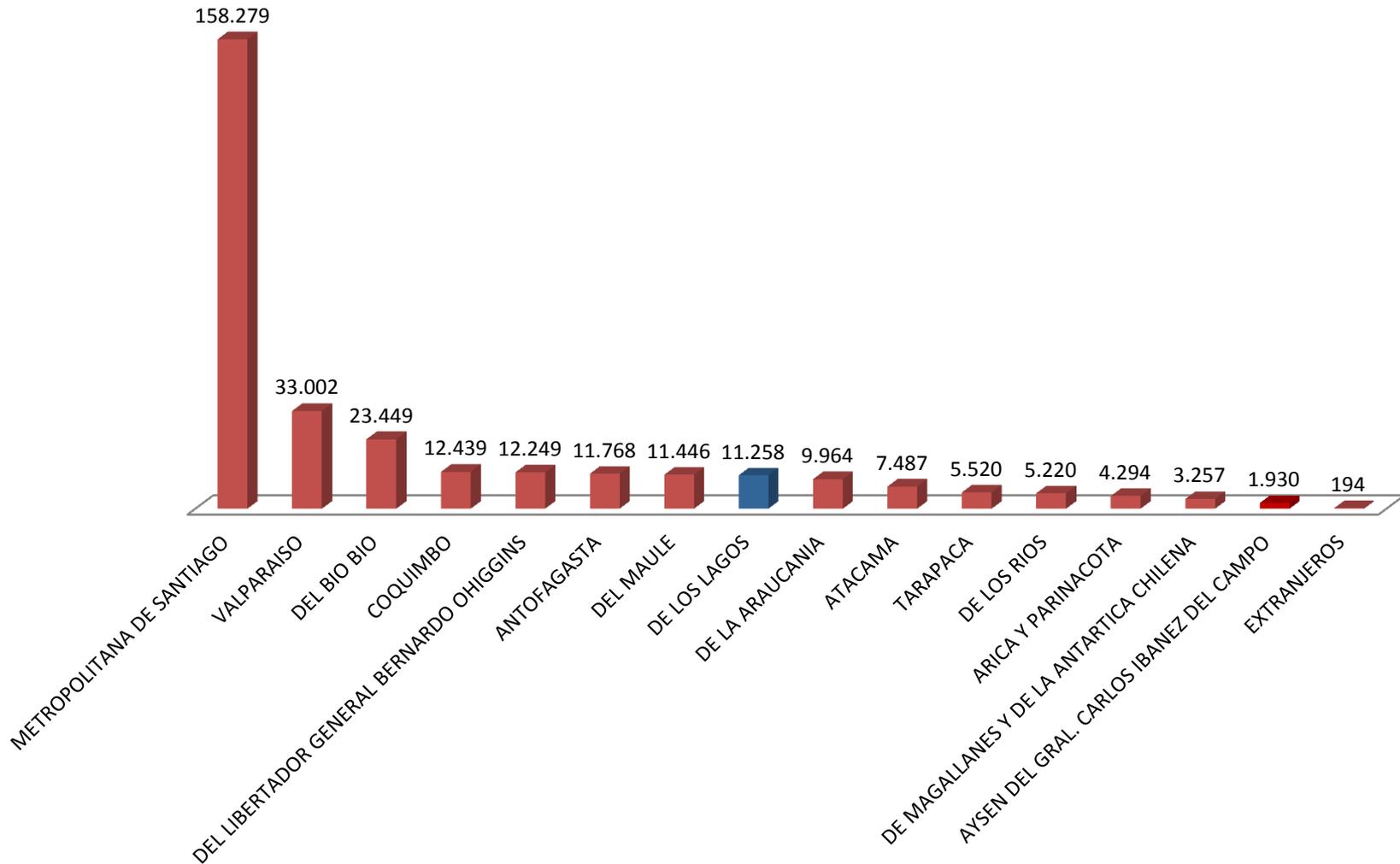
- **Más del 70% de los mercados más reclamados a Nivel Nacional** se concentran en: Retail o locales comerciales , Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.

## Mercados más reclamados en la Región



# PROTECCIÓN

## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO



# PROTECCIÓN

## Resultado de reclamos en los mercados más reclamados

MERCADOS/CAUSAL DE CIERRE*	% PROVEEDOR ACOGE	% PROVEEDOR NO ACOGE	% PROVEEDOR NO RESPONDE
FINANCIEROS	26,52%	32,34%	4,92%
TELECOMUNICACIONES	27,80%	19,26%	13,08%
LOCALES COMERCIALES	18,85%	23,32%	30,19%
SERVICIOS BASICOS	6,50%	4,61%	5,31%
TRANSPORTE	4,27%	5,13%	10,03%
OTROS	16,06%	15,34%	36,48%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

\* Se excluyen los reclamos que pertenecen a mediaciones colectivas, dado que tienen un tratamiento especial, los reclamos derivados a servicios públicos sin tramitación en el SERNAC, aquellos en que el proveedor informa que el caso no procede y aquellos con antecedentes insuficientes para tramitar.

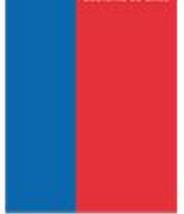
# PROTECCIÓN

Sistema Regional de Protección al Consumidor:

- ChileAtiende.
- Sernatur.
- SERNAC.
- Municipalidades.

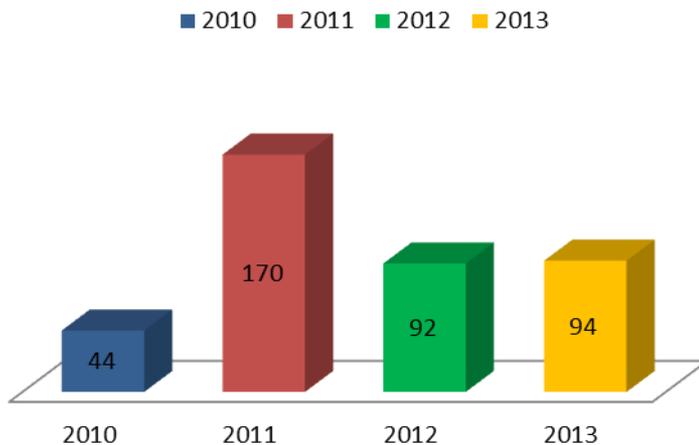


# PROTECCIÓN

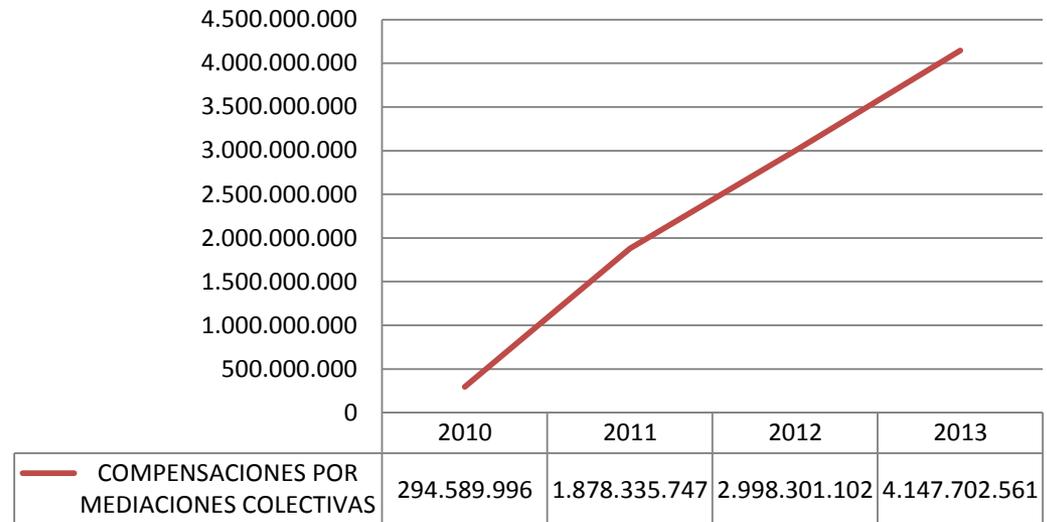


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

## Mediaciones Colectivas



## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



# PROTECCIÓN

A nivel Regional en los últimos 3 años se han realizado **8 mediaciones colectivas** y se han interpuesto 2 juicios colectivos:

## Casos emblemáticos:

**SAESA:** compensación para los consumidores equivalente a casi mil millones de pesos por cortes prolongados (2011)

**Supermercado Bigger Osorno:** compensación de casi 70 millones de pesos a favor de los consumidores por irregularidades en un sorteo (2010).

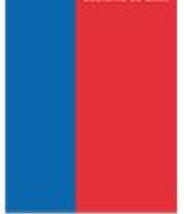
**ESSAL** en la comuna de Los Muermos donde debieron devolver 24 millones de pesos por cobrar un servicio de tratamiento de aguas servidas que no era efectivo (2011).

**Empresa Claro** en la comuna de Fresia por deficiente servicio y compensación por casi 3 millones de pesos (2011).

**SAESA** en Hualaihue donde por cortes y deficiente servicio debieron compensar a los consumidores por un total de casi 2 millones de pesos (2010).

**Buses ETM** por negligencia en la prestación del Servicio. Se compensó con \$190.000 a cada pasajero afectado (2012).

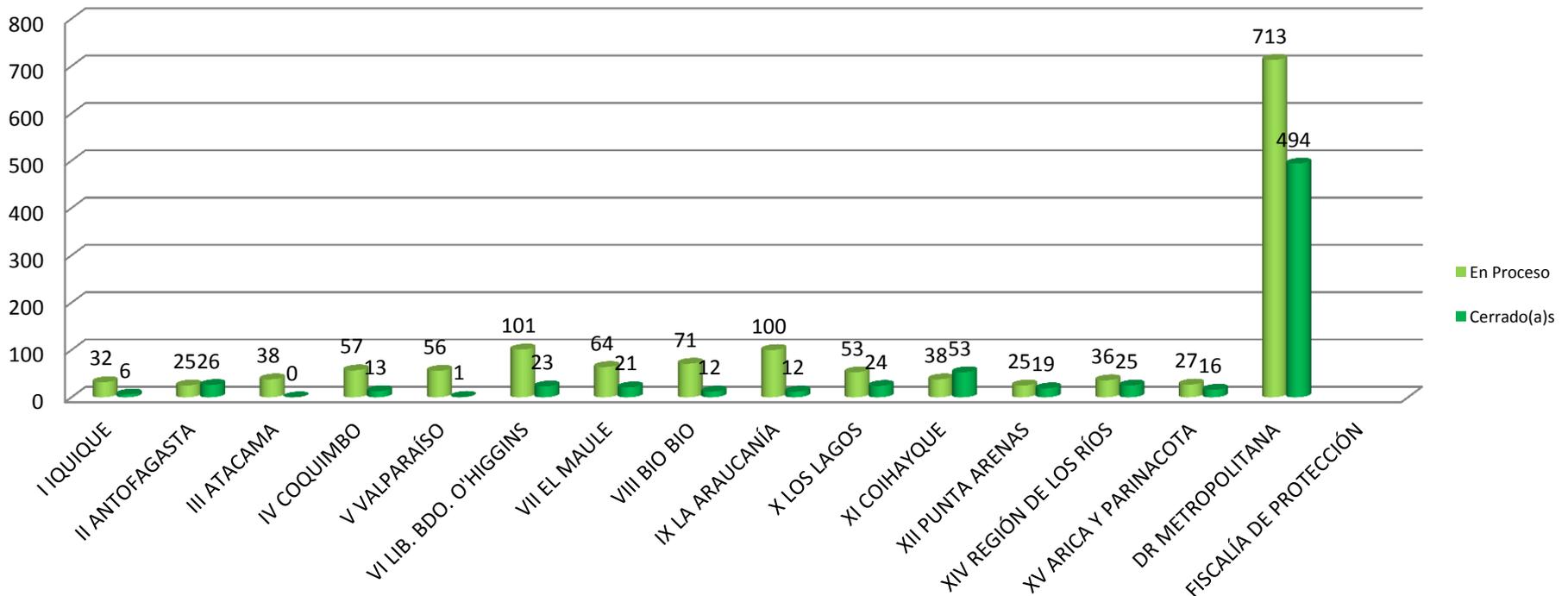
# PROTECCIÓN



## Región de Los Lagos 2013:

- Juicios de Interés General en proceso: 53
- Juicios de interés general cerrados: 24
  - Sentencias favorables : 21
  - Sentencias desfavorables: 3

## Juicios Interes 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](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.**

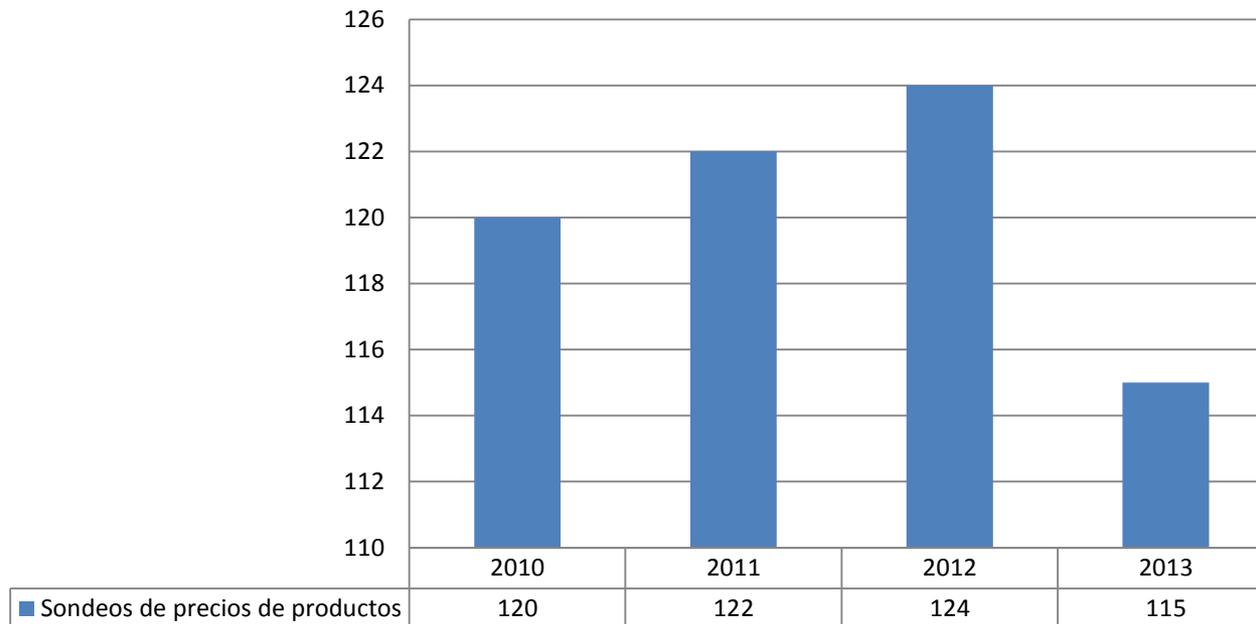
The image shows the front page of the newspaper 'La Segunda'. At the top, there are three small news items: 'BACHELET EN CABURGUA' (Ex Presidenta entró al país con dos escoltas... se quedaría dos semanas, pág. 17), 'ANDRES VELASCO' ('Tenemos la voluntad de participar, pero no en cualquier tipo de primarias', pág. 20 y 21), and 'REPORTAJE' (La seguridad en las discotecas, pág. 9 y 10). Below these is the newspaper's masthead: 'VIERNES 1 de febrero de 2013 Santiago de Chile Año LXXXIII N° 20733 \$400 www.lasegunda.com'. The main headline is 'Sernac demanda a las cadenas de farmacias' (pág. 25). Below the headline are three photos with captions: 'JORGE ERRAZURIZ' ('Soy liberal y esa posición no es representada por RN ni la UDI', pág. 26 y 27), 'ISABEL ALLENDE' ('Amor', su recopilación de relatos cróticos, pág. 42 y 43), and 'CLAUDIO BRAVO' ('Nos perdieron el respeto que teníamos con Bielsa', pág. 38 y 39). At the bottom, there are sections for 'EDITORIAL El problema por vacaciones', 'HOY escribe Jorge Edwards', 'PUZZLEMANIA', and a QR code with the ISSN 7-7056616-000112.

# INFORMACIÓN

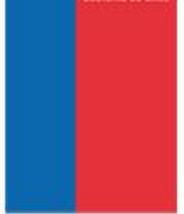
➤ **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

➤ 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.

## Sondeos de precios de productos



# EDUCACIÓN

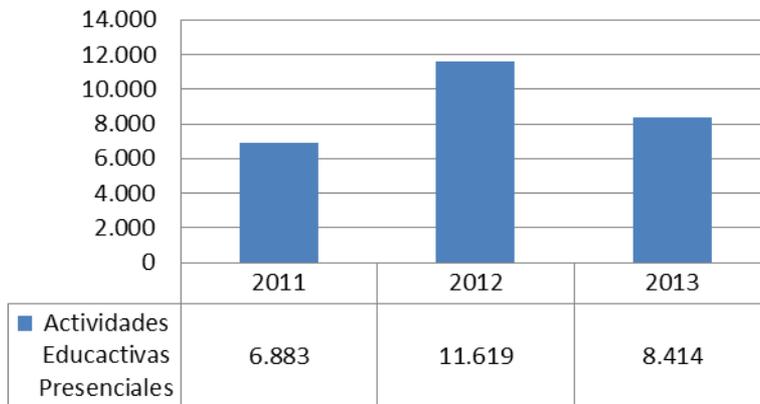


➤ **364 docentes capacitados en 2013. En la región,** se inscribieron 194 y 46 obtuvieron su certificación SERNAC-CPEIP.

➤ **Más de 8 mil asistentes a charlas y talleres presenciales. En la región los participantes fueron 1.244 personas,** cifra que no considera los eventos masivos donde no se realizó listado de asistencia.

➤ **217 participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013 .De ellos, 10 corresponden a la Región de Los Lagos.**

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 nuestra Región, hay 2 colegios incorporados:** Colegio Lafquen montessori de Puerto Montt y colegio Felmer Niklitschek de Puerto Varas.

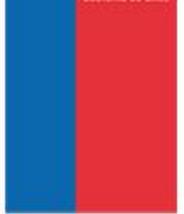
➤ Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera. A nivel regional fueron 47 los aprobados.**

## 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.
- **En la Región de Los Lagos** existen 5 Asociaciones de Consumidores. (Osorno, Puerto Montt, Ancud, Castro y Puerto Varas.

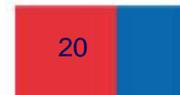
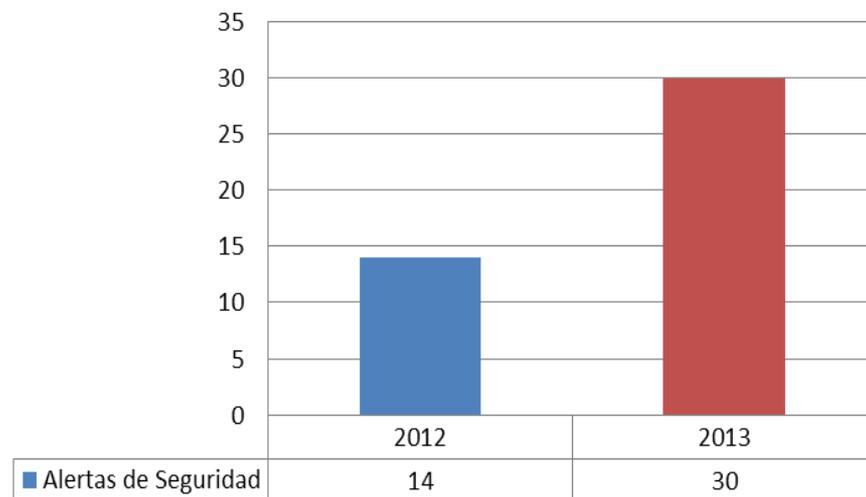


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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



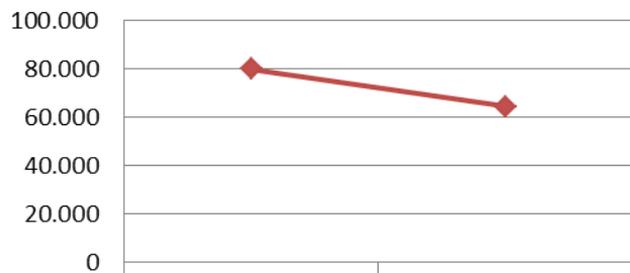


# SERNAC FINANCIERO



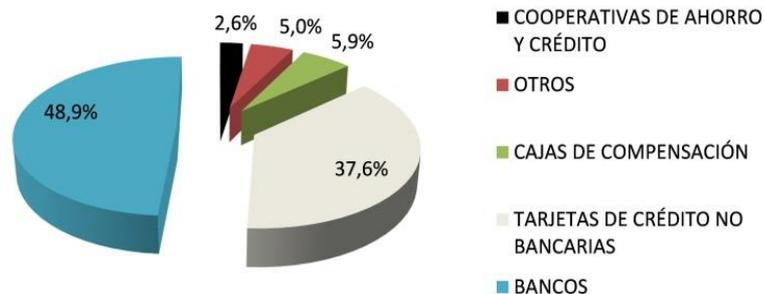
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

## 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, tenemos claro  
que el cambio en los  
mercados cada vez nos  
enfrentan a nuevos desafíos  
que requieren el compromiso  
de todos para cautelar los  
derechos de los  
consumidores.**

# Gracias



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile