

# CUENTA PÚBLICA 2013

## DIRECCIÓN REGIONAL DE AYSÉN

### 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 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?



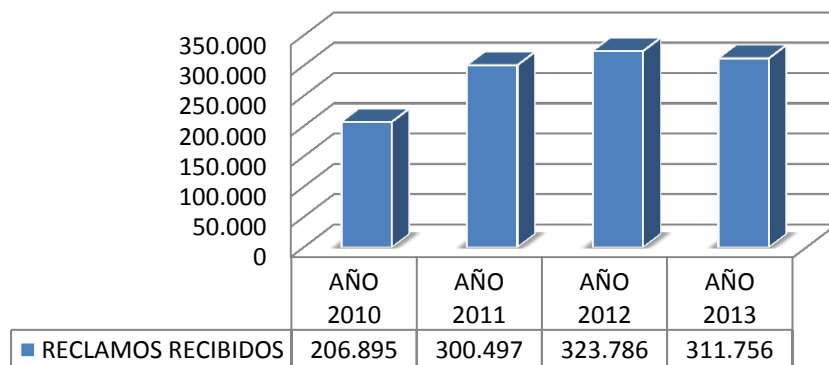
# PROTECCIÓN

➤ 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.

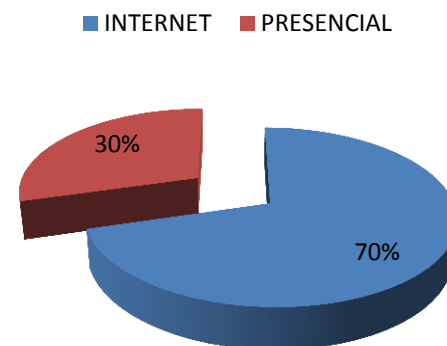
➤ **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 1.930 reclamos**, esto representa un porcentaje de 0,6 % del total nacional.

➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional recibimos 1,695 consultas**, esto representa un porcentaje de 0,3 % del total nacional.

## RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



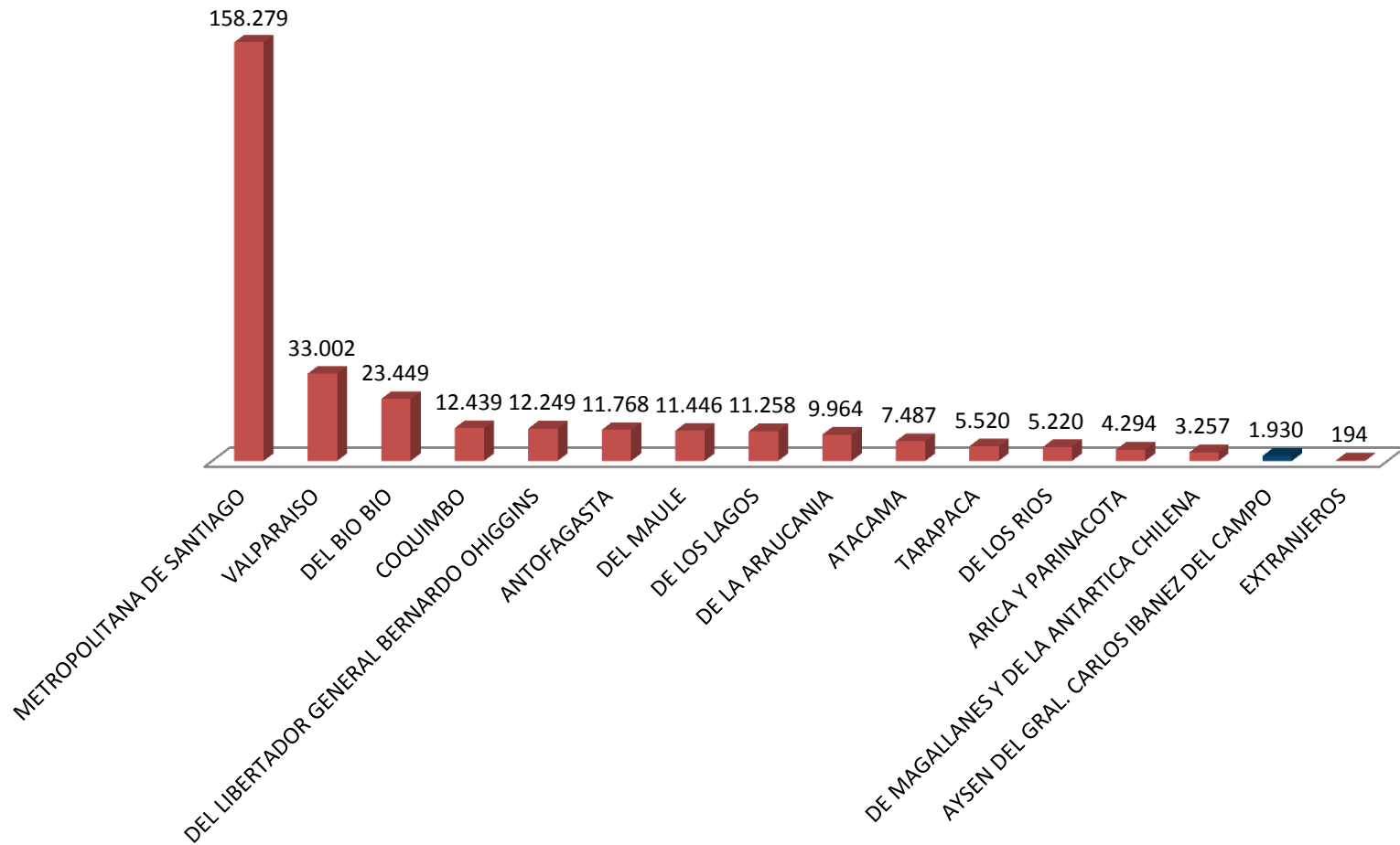
## Ingreso por Canales a Nivel Nacional



# PROTECCIÓN



## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

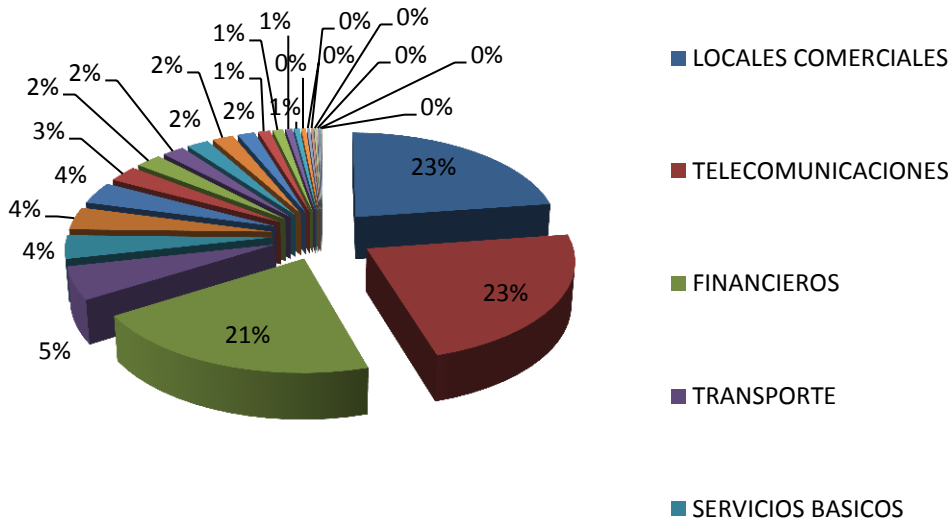


# PROTECCIÓN



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

**Mercados Más Reclamados 2013 a Nivel Nacional**



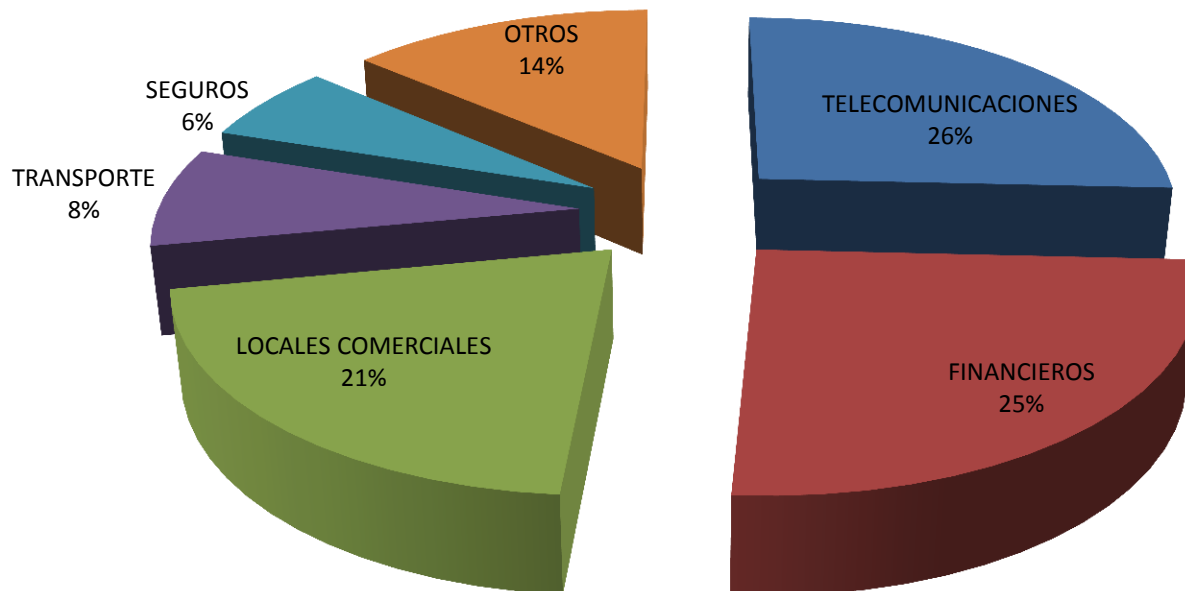
Sub Mercados más reclamados
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS



# PROTECCIÓN



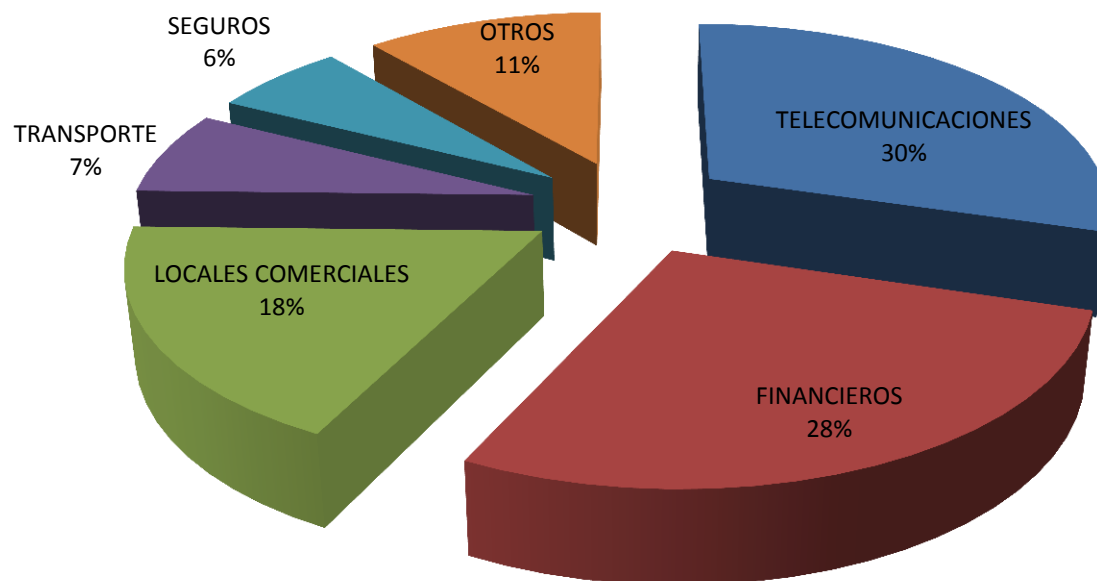
## Mercados Más Reclamados en la Región de Aysén



# PROTECCIÓN



## Resultado de Reclamos en los Mercados Más Reclamados PROVEEDOR ACOGE



# PROTECCIÓN

**En la actualidad la Dirección Regional Aysén mantiene convenios de cooperación con las siguientes instituciones:**

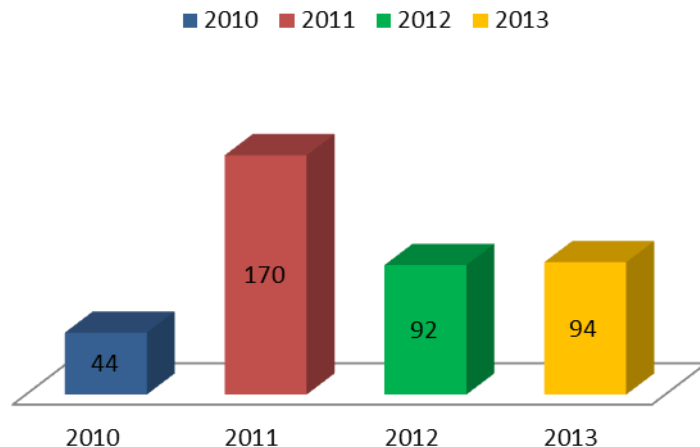
- Municipalidades de: Puerto Cisnes, Puerto Aysén, Puerto Ibáñez, Cóchrane.
- Gobernaciones Provinciales: Capitán Prat, Aysén, Coyhaique, General Carrera.
- Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Dirección de Archivos y Museos.
- Fundación Prodemu.
- Chile Atiende.

# PROTECCIÓN

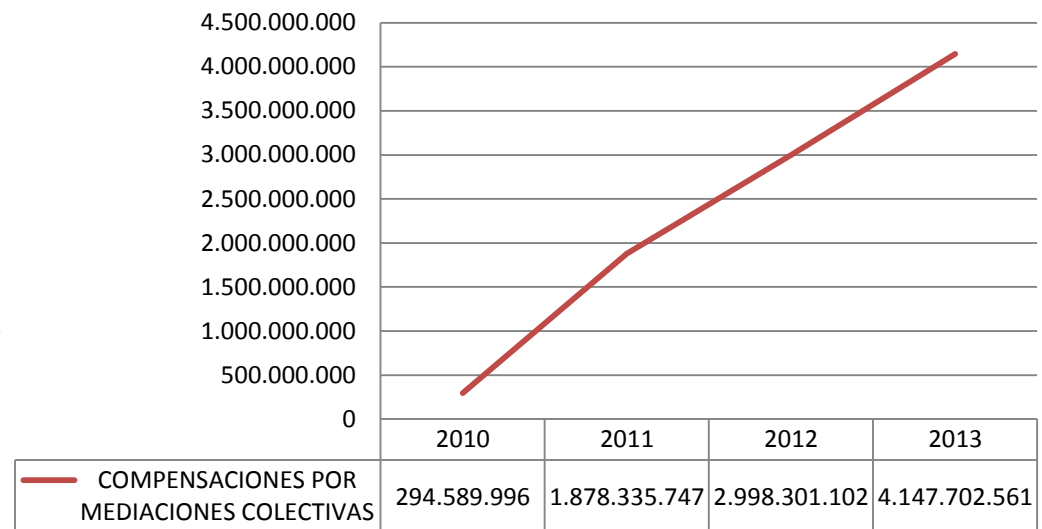


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

## Mediaciones Colectivas



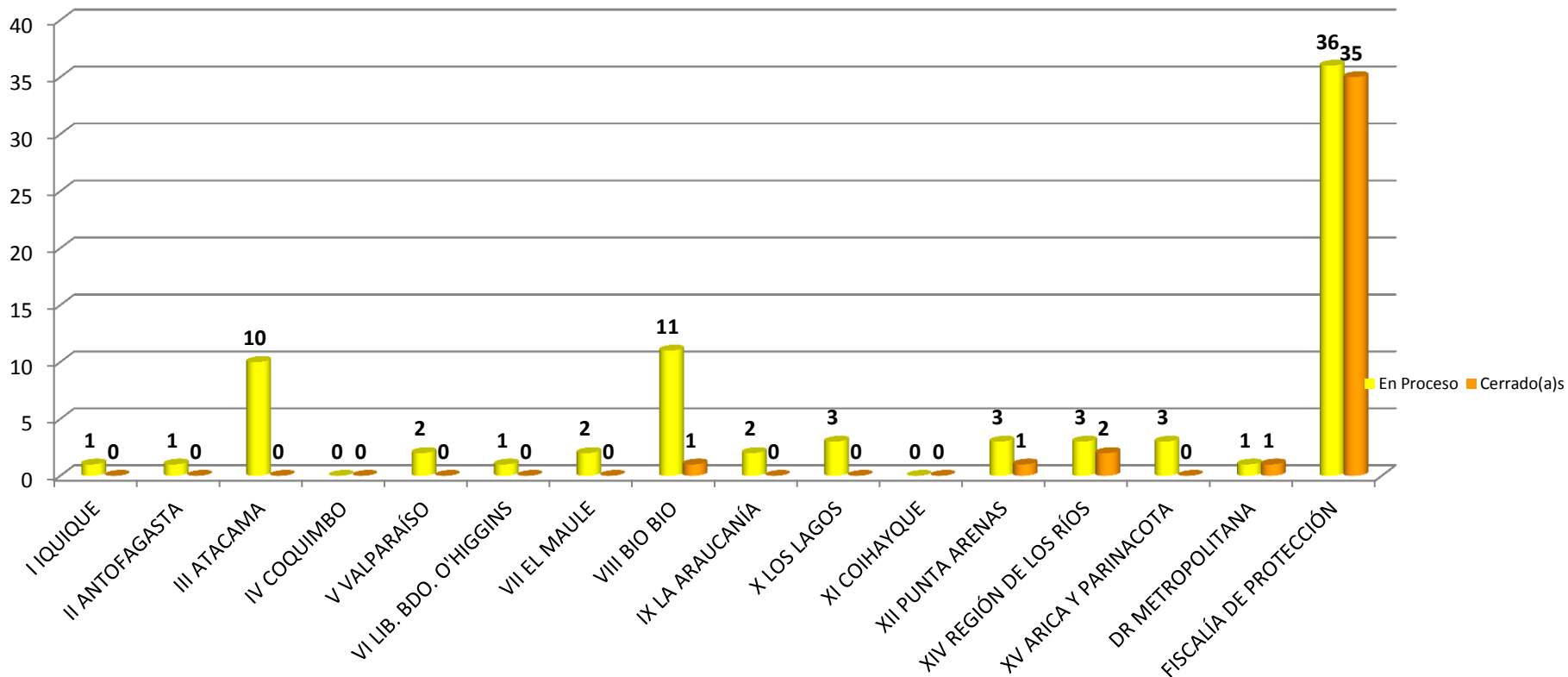
## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



# PROTECCIÓN

- **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013 por el SERNAC.

## Mediaciones Colectivas a Diciembre del 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', Págs. 20 y 21), and 'REPORTAJE' (La seguridad en las discotecas, Págs. 9 y 10). The main headline is 'Sernac demanda a las cadenas de farmacias' in large red letters. Below the headline, there are three photos of people: Jorge Errazuriz, Isabel Allende, and Claudio Bravo. Under each photo is a short quote and page reference. At the bottom, there are small sections for 'EDITORIAL', 'HOY escribe', 'PUZZLEMANIA', and a barcode.

**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"  
PÁGS. 20 Y 21

**REPORTAJE**  
La seguridad en las discotecas  
PÁGS. 9 Y 10

**VIERNES**  
1 de febrero de 2013  
Santiago de Chile  
Año LVIII N° 20733  
\$400  
www.lasegunda.com

Busca compensación para consumidores por colusión de precios de 2008

## Sernac demanda a las cadenas de farmacias

PÁG. 25

**JORGE ERRAZURIZ**  
"Soy liberal y esa posición no es representada por RN ni la UDI"  
PÁGS. 26 Y 27

**ISABEL ALLENDE**  
cuenta cómo es "Amor", su recopilación de relatos cróticos  
PÁGS. 42 Y 43

**CLAUDIO BRAVO**  
"Nos perdieron el respeto que teníamos con Bielsa"  
PÁGS. 38 Y 39

EDITORIAL  
El peonazo por vacaciones

HOY escribe  
Jorge Edwards

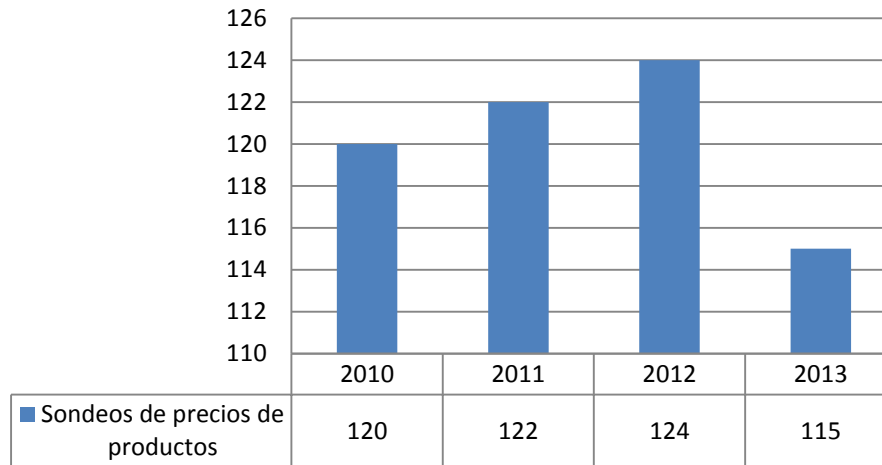
PUZZLEMANIA

7 805616 000112

# INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.
- 3 Estudios de Mercado Financiero.
- 2 Estudios de Leña certificada

## Sondeos de precios de productos



# EDUCACIÓN

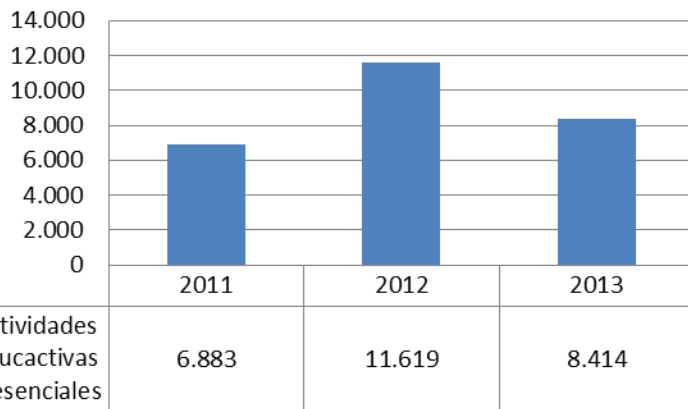
➤ **366** docentes capacitados en 2013. **En la región, 18 docentes**

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. **En la región 614 participantes.**

➤ **217** participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".



## Actividades Educativas 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 incorporados.**
- 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.
- 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).

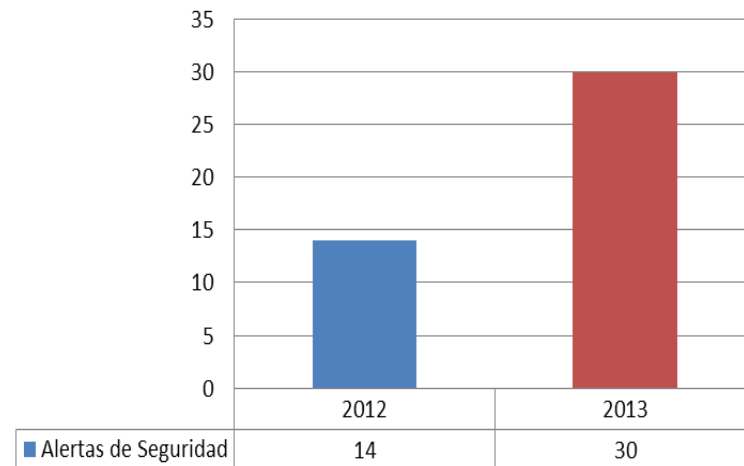


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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.

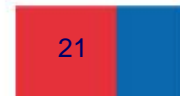
## Alertas de Seguridad



# SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región, recibimos 466** reclamos en este mercado, lo que representa un 0,7% del total nacional.

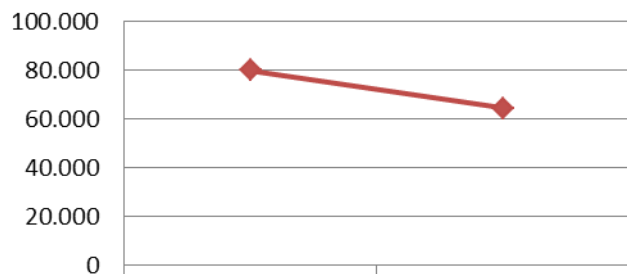


# SERNAC FINANCIERO



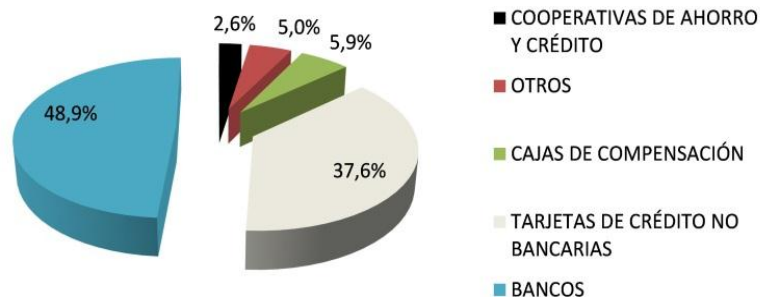
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

## Reclamos Mercado Financiero

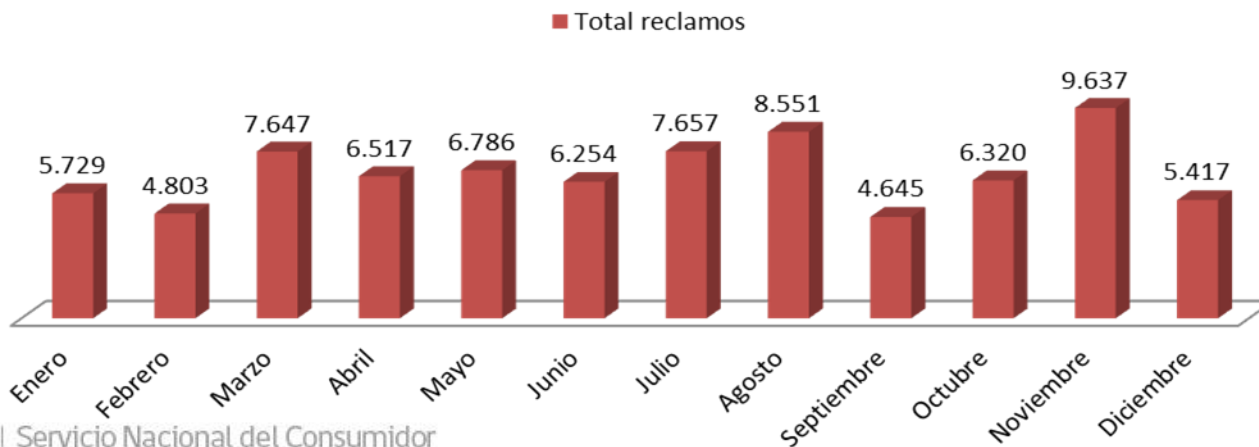


reclamos Mercado Financiero	2012	2013
	79.963	64.547

## 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