

## Reporte de Ejecución

### Cuenta Pública Participativa Región De Los Ríos

Ciudad	VALDIVIA		
Lugar	ESPACIO SUR EXTENSION CULTURAL General Lagos 1234 Valdivia		
Fecha	4 DE MAYO 2016		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	<b>UNIVERSIDADES (6)</b> Universidad Austral (1) Alejandro Abarca  Universidad San Sebastián (4) Patricio Caamaño Cristóbal Balacchi Paz Rojas Amanda Manquilepe  Universidad Santo Tomás (1) Estefanía Bustos,	<b>UNION COMUNAL (3)</b> Andrea Pérez Angelica Solis Sara Soto	<b>PDI (1)</b> Pablo Andrade
	<b>AGUASDECIMAS (1)</b> Héctor Ruiz	<b>ACOVAL (3)</b> Jorge Villanueva Jesús Eugenio Damar Duran	<b>MUNICIPALIDAD (3)</b> María Jaramillo Loreto Toledo Daniela Silva
	<b>CAMARA DE TURISMO (1)</b> Hernán López	<b>CAJ BIO BIO (1)</b> Loreto Dueñas	<b>SISS (1)</b> Miguel Lavanderos



			<b>CONCEJAL LAGO RANCO (1)</b> Jorge Figueroa
			<b>SIR (1)</b> Horacio Fernández
			<b>ESSAL (1)</b> Alfredo Cid
			<b>SERNAC (6)</b> Tatiana Castillo Sandra García Karin Tramolao Lynda Badilla Natalia Santana Lorena Bustamante
			<b>INE (1)</b> Valeria Orellana
			<b>SEC (2)</b> Ramon Pontigo Jorge Saez
			<b>SEREMI DE ECONOMIA (1)</b> Ana María Bravo

<b>Total asistentes</b>	34	<b>Mujeres</b>	20
		<b>Hombres</b>	14

---

### Desarrollo de la actividad

La cuenta Pública participativa expone la labor realizada durante el año 2015, se desarrolló el día 04 de Mayo 2016, se dio inicio a la actividad a las 10:30 horas, en “Espacio Sur Extensión Cultural” ubicado en Calle General Lagos N° 1234. La actividad se realizó en tres etapas:

- Inicio con video de saludo, del Director Nacional de SERNAC
- Presentación de Power Point, con resumen de actividades del año 2015
- Espacio para dialogo, recepción de preguntas y respuestas.

En la primera etapa, se inició la actividad con el saludo inicial y bienvenida a los presentes por parte de la Directora Regional Srta. Lorena Bustamante Núñez, luego se presentó el video con saludo del Director Nacional Don Ernesto Muñoz Lamartine, quien además dio a conocer los avances del Proyecto de ley del fortalecimiento de Sernac, el cual permitirá que Sernac tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores, dando a conocer en la etapa que va dicha propuesta de ley y sus detalles.

La segunda etapa de la Cuenta Pública Participativa, la Directora Regional Srta. Lorena Bustamante Núñez, presentó los datos regionales de las gestiones realizadas en el año 2015, exponiendo en protección: El número de consultas y reclamos recibidos por los diferentes canales de ingreso durante el 2015; en el cual se constituyen un total de 5.585 consultas ingresadas:

- 679 a través de internet
- 3.046 a través de la oficina regional
- 1.632 a través del Call Center
- 147 a través del Sernac Móvil
- 81 en las plataformas municipales.

Y un total de 4.477 reclamos, de lo cual se detalló igualmente los canales de ingreso

---

- 22 a través de servicio en convenio
- 2.001 vía internet
- 1.867 a través de la oficina regional
- 10 a través del Call Center
- 63 por Sernac Móvil y
- 514 a través de las plataformas municipales.

Además se informó de los resultados de las mediaciones a los reclamos ingresados, de los cuales un 56% de los proveedores acogen los reclamos, el 36% de los proveedores no acoge y el 10% de los proveedores no responde a los reclamos ingresados en contra de su empresa o servicio.

En cuanto al formulario SCNI (su opinión nos interesa) se recibieron 123 ingresos; los cuales se dividen en 83 registros de disconformidad, 36 registros de reconocimiento y 4 registros de sugerencias.

Respecto a los juicios de interés general de la Región de Los Ríos; durante el año 2015 se iniciaron 57 juicios de interés general, de estos 57 se encuentran un total de 28 cerrados, 17 cerrados de manera favorable y 11 de manera desfavorable. Sernac tiene convenio de asesoría para los consumidores con Universidad Austral de Chile, Universidad San Sebastián, Universidad Santo Tomás y Corporación de Asistencia Judicial.

En la red territorial del programa Sernac en tu barrio, se ingresaron un total de 63 reclamos y 152 consultas, las cuales fueron todas cerradas.

En lo que es plataformas municipales la región cuenta con 12 municipios en convenio para la atención de reclamos y consultas ciudadanas; siendo dos de ellos autónomos en la recepción y gestión de reclamos. Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.

---

### Información de estudios realizados

En el año 2015 se realizó un estudio en el ámbito de calidad y seguridad en el consumo, en donde se evaluó el cumplimiento de los requisitos de seguridad en las bolsas de agua caliente, fabricados de caucho y PVC.

También se realizaron 54 sondeos de precios de productos, además de estos estudios Sernac cuenta con 11 campañas a nivel local entre otras actividades comunicacionales.

En materia de educación, como servicio se organizaron 40 actividades del proyecto de Educación Financiera en la región, las cuales se distribuyeron en:

- 18 para escolares, 1.806 beneficiados
- 7 para jóvenes, 207 beneficiados
- 8 para adultos mayores, 257 beneficiados.

También hubo 7 actividades para público en general; 13 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera y 21 personas participaron en el concurso consucuento 2015.

Como servicio Sernac organizó 3 actividades de participación ciudadana en la Región (Consejo consultivo, cuenta pública participativa, consulta ciudadana), además se realizó una capacitación para Asociaciones de Consumidores.

En innovación, La Dirección Regional de Los Ríos participó en el proyecto de innovación Corfo que llevó a cabo el servicio, levantando mejoras vinculadas al foco “ir más allá de lo funcional: Lo que busca resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios”.

Específicamente la región participó durante todo el año 2015 en un proyecto que tenía por objetivo identificar como brecha la subutilización del espacio físico y del tiempo de los consumidores, cuando les toca esperar su turno para ser atendidos por nuestros ejecutivos.

Su proyecto apunta a aprovechar el espacio para educar a los consumidores (y obtener información de ellos), aliados con un área de Sernac. “Generando el proyecto Aprende en tu

Espera”. Adicionalmente, se participó activamente en el proceso de Innovación abierta donde se aportó en las mejoras vinculadas al foco “Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral.”

En esta segunda etapa igualmente se hizo énfasis a la gestión 2016 que consiste en: Modernización institucional y Ley de Fortalecimiento de los Derechos del consumidor.

Nuevas facultades del Servicio: Fiscalizadoras, Sancionatorias y competencias para crear normativas. Continuidad al proyecto de innovación, fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores. \$440.631.000 para el Programa de Modernización 2016. \$587.413.000 de presupuesto para el Programa de Educación Financiera para aumentar la cobertura nacional a 138.540 beneficiarios. Excelencia y ciudadano al centro.

En la tercera etapa de la cuenta pública participativa se dio espacio para preguntas, y dialogo respecto de lo expuesto por la Directora Regional. Una vez finalizadas las preguntas las cuales se desarrollaron por escrito, la Directora Regional y Funcionarias, procedieron a responder dichas preguntas.

### Resultados del trabajo

#### Principales preguntas y comentarios de los/as asistente:

##### **1.- ¿Cuáles son los reclamos que más se repiten en la Región de Los Ríos?**

En la Dirección Regional de Los Ríos las materias más reclamadas cuyos ingresos se canalizan tanto en la atención presencial como también por otros canales de atención se encuentran en tres mercados:

- 
- En primer lugar se ubican los locales comerciales, en este aspecto lo que más reclaman los consumidores son las dificultades que tienen para hacer efectivo su derecho a garantía, sobre todo la triple opción, esto dado las interpretaciones erróneas que se les informan en cuanto a condiciones, plazos, etc.
  - En segundo lugar se ubican el sector financiero: las situaciones que más se repiten dicen relación con cobros por transacciones no consentidas o reconocidas, cobros por seguros no contratados o no informados, dificultades para poder poner termino a sus productos financieros, falta de información veraz y oportuna sobre los productos comercializados.
  - En tercer lugar se ubica el mercado de telecomunicaciones donde se encuentran reclamos por contratos no celebrados, cobros de mensajerías, bolsas, juegos, descargas no reconocidas, información poco clara para poder renunciar a los servicios y cambios en las condiciones contratadas o negligencia en prestación de servicio.

**2.- ¿Quiénes son los beneficiarios del programa de Educación Financiera? ¿Qué tipo de actividades realizan? ¿Son actividades solo en Valdivia?**

El programa escolar de educación financiera, es un programa implementado por Sernac que tiene como objetivo formar ciudadanos críticos frente a las presiones del mercado, conscientes de la importancia de jerarquizar recursos y diferenciar deseos y necesidades, capaces de generar ahorro y prevenir el sobre endeudamiento.

El programa está dirigido a Escolares desde sexto básico a cuarto medio de las capitales provinciales de la región de Los Ríos (establecimientos que estén priorizados por la Dipres), jóvenes de 18 a 29 años que estén estudiando en instituto profesionales o centro de formación técnicas acreditadas y finalmente adultos mayores desde 60 años, de toda la región de Los Ríos.

---

---

El programa cuenta con diversas actividades para cada grupo objetivo, en el caso de los escolares tienen una obra de teatro, juego compra bien, guías del estudiante. Para los jóvenes hay charlas y talleres, además de un curso y materiales online que pueden descargar. Por último los adultos mayores tienen charlas y talleres pensados especialmente para ellos en toda región, además este año se incorporó una guía del Adulto mayor.

Cabe destacar que también se realizaron concursos durante el año, para los escolares que incentiva a un consumo financiero responsable llamado la gastadera, que consistía en que el establecimiento debía realizar un video con una canción llamada la gastadera. El primer lugar ganaba un concierto del grupo en el establecimiento.

Y para jóvenes y adultos mayores se realizó el Consucuento, concurso literario de relatos de consumo que organizó el Servicio Nacional del Consumidor en el marco del Programa de Educación Financiera. Su objetivo es incentivar la creatividad de todos los consumidores del país y motivarlos a que cuenten historias sobre experiencias personales vinculadas a la compra de bienes y servicios, donde participaron jóvenes entre 18 y 29 años y adultos mayores desde los 60 años residentes en Chile.

Los ganadores de la Región de los Ríos:

De la ciudad de Valdivia don Víctor Toledo Aguilar con el cuento "Hoy día voy a crecer" ganó en la categoría personas mayores de 60 años.

De la ciudad de La Unión, doña Andy Alvarado Azocar con el cuento "Un pequeño camión" ganó en la categoría jóvenes hasta 29 años.

---

### 3.- ¿Qué pasa con un consumidor que no logra solución en la mediación? ¿Sernac lo acompaña a tribunales? ¿Le asesora de algún modo?

1.- El Servicio Nacional del Consumidor concurre a tribunales, ya sea denunciando (en causas en las cuales exista un interés general, colectivo y/o difuso comprometido), o bien, haciéndose parte en causas iniciadas por consumidores (en ambos casos en la medida que exista un interés general, colectivo y/o difuso comprometido).

Interés general: El Interés general consiste en el cual se ve comprometido el interés de toda la sociedad.

Interés Colectivo: Es cuando afecta a un grupo de consumidores a los que los una un vínculo contractual y se trate de un grupo determinado de consumidores.

Interés difuso: Es el que afecta a un colectivo indeterminado de consumidores no unidos por vínculo contractual. Ejemplo: Publicidad engañosa.

2.- Ahora bien, en relación a los casos en los cuales esté comprometido el interés individual de los consumidores (garantía en particular, o entidades financieras que niegan el otorgamiento de créditos, a personas que cumplen las condiciones objetivas para su otorgamiento), el Sernac, si bien es cierto, no puede hacerse parte en dichos juicios atendido el interés comprometido, orienta a consumidores, ya sea:

a).- En el llenado de formularios de querellas y demandas que se encuentran disponibles en la página web del servicio.

b).- En virtud de los convenios que existen hoy en día en la Dirección Regional del Sernac de Los Ríos con Universidades (UACH-USS Y UST) y la Corporación de Asistencia Judicial, deriva a consumidores con el objeto que sean asesorados tanto en el llenado de escritos por alumnos de las Carreras de derecho (en el contexto de clínicas jurídicas y/o pasantía según proceda de acuerdo a los términos del convenio con cada Universidad), o bien para que puedan ser asesorados por la CAJ y sean abogados de esta última quienes asuman el patrocinio y representación del consumidor

en tribunales (en este último caso se trata de consumidores que califican para ser patrocinadas por CAJ de acuerdo a su situación socioeconómica).

Cabe finalmente hacer presente que si bien es cierto las causas de Ley del consumidor no requieren de patrocinio de abogado, a través de la asesoría prestada a consumidores se busca de alguna forma equiparar el plano de desigualdad en el cual se encuentran los consumidores frente a las empresas en su comparecencia ante tribunales.

**¿Cómo el SERNAC abordará en su procedimiento de resolución de reclamos, los aspectos legales y normativos vs políticas de gestión de las empresas? - Considera adecuada su dotación para cumplir en la región con las actividades señaladas y las que consideran el proyecto de Ley.**

El proyecto de Ley de Fortalecimiento de SERNAC le establece facultades fiscalizadoras, sancionadoras y de dictar normativa, siempre en el marco de la Ley de Protección al consumidor que hoy nos rige, por tanto, no contempla otros ámbitos de aplicación, igualmente mantendrá la actual mediación como la primera instancia de resolución de conflictos entre consumidor y proveedor, antes de la instancia de sanción.

Actualmente son 7 funcionarios en la Región de Los Ríos, cada vez los consumidores demandan más despliegue del servicio, más productos, más gestión, a medida que existe información, educación, y Sernac Móvil más se requiere, hoy estamos a un límite y el Proyecto de Ley considera un aumento sustancial de los equipos principalmente regionales, considerando triplicar la cantidad actual en nuestra región.

Se informa que el Proyecto de Ley se encuentra en comisión de economía del senado trabajándose las indicaciones, se espera su pronta aprobación, luego de pasar comisión de constitución y de hacienda para ser votada en sala.

---

**Respecto del Estudio Financiero en comunas (retail) ¿Cuál fue el resultado? ¿Dónde lo encuentro? De todos los estudios enunciados ¿Es posible acceder a los resultados?**

Se indica que todos los estudios mensuales quedan registrados en la página web de Sernac en el SIP (Sistema de Información de Precios).

Los otros estudios, que incluyen el estudio financiero tienen 2 objetivos; informar, lo que se ha realizado en la página web y enviando a públicos con quienes se trabaja y también tiene como objetivo que en caso de alguna detección estas sean denunciadas, lo que ha ocurrido en todos los casos, estando todos los casos aún en proceso judicial.

Se acoge igualmente el desafío de buscar y perfeccionar las instancias de informar resultados.

**En Materia de calidad de servicio ¿Cuál ha sido la experiencia del ciudadano, en tiempo de respuesta? En la Región de Los Ríos ¿Satisfacción o Insatisfacción?**

Internamente se cuenta con un alto nivel de exigencia en parámetros de satisfacción de usuarios, relacionados con tiempos de respuesta, los tiempos de traslado a la empresa, de respuesta al consumidor, de cierre de los casos, lo que es monitoreado hasta el 2015 trimestralmente y desde este año 2016 mensualmente.

Reflexión: Se ve poca gente de comunas, se solicita que Sernac presente en concejo comunal respecto a su funcionamiento.

Se acoge el desafío de poder incentivar cada vez más la participación comunal, que está presente en la cuenta pública, pero se reconoce también las dificultades adicionales de asistir de las comunas. Se seguirá invitando a diferentes actores de comuna.

Y se acoge la invitación de ir a presentar el trabajo de Sernac en concejo municipal Los Lagos para fortalecer el despliegue territorial del servicio y un trabajo más interrelacionado con autoridades locales.

Comentario: Consultas o preguntas no hay, solo se espera que se promulgue pronto la ley para ampliar las facultades de Sernac.

#### Evaluación final.

Las principales preguntas se realizaron en las mesas de diálogo y se centraron en diversos temas como en educación financiera, gestión de reclamos y calidad de servicio; Se enfatiza la tarea de Sernac de trabajar en conjunto con los adultos mayores en temas de educación en el consumo con el objetivo de entregarles herramientas para el correcto ejercicio de sus derechos y deberes como consumidor.

Se destaca la participación de todos los servicios e instituciones asistentes en la actividad.

#### Observaciones.

La Directora Regional agradece la asistencia y participación en la cuenta pública participativa, de los servicios públicos, proveedores y consumidores, ya que a través de las preguntas y sugerencias realizadas demuestran su interés en mejorar y conocer más sobre el Servicio Nacional del Consumidor y sus labores.

Valdivia, 16 de Mayo 2016



LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ  
DIRECTORA REGIONAL DE LOS RIOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ANEXOS.







