



**PREGUNTAS Y RESPUESTAS
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2018**

1. Dado que los problemas de consumo son múltiples y en muchos mercados; ¿Cómo el SERNAC prioriza su acción y asegura el despliegue territorial o alcance nacional?

El SERNAC cuenta con una serie de mecanismos para proteger, informar y educar a los consumidores de todo el país.

Entre ellos, cuenta con oficinas de atención al consumidor en las 15 regiones del país, y tiene convenios con municipios que también reciben reclamos.

Por su parte, todas las acciones del SERNAC buscan proteger y tener impacto en todos los consumidores. Por ejemplo, los estudios, las campañas de información y talleres educativos que se realizan a nivel nacional.

A partir de este año, el SERNAC tiene la facultad de fiscalizar y constatar infracciones por parte de las empresas. Las fiscalizaciones también se realizan en regiones, y se priorizan aquellas materias que tienen impacto en la calidad de vida de todos los consumidores o que tienen relevancia por su frecuencia o masividad. También el plan de fiscalización se nutre de alertas ciudadanas que se reciben en todo el país.

2. ¿Se puede denunciar ante el SERNAC a las empresas que poseen mis datos sin yo habérselos dado o ser clientes? ¿La plataforma No Molestar considera estos casos?

El tratamiento de datos personales está regulado por la ley 16.968, que tiene como objetivo garantizar la intimidad y demás derechos fundamentales de las personas frente al riesgo que para ellas supone la recopilación y uso de sus datos personales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actualmente hay un proyecto de ley que la moderniza y establece la existencia de un aparato regulador del Estado para el resguardo de este tema.

Por tanto, si bien las atribuciones del SERNAC no le permiten regular la tenencia de los datos por parte de las empresas, si tiene competencias respecto al envío de mensajes de marketing o publicidad que derivan del uso de esos datos.

La plataforma No Molestar, permite a los consumidores solicitar que las empresas, de las que pueden o no ser clientes, dejen de enviar publicidad no deseada. **Las empresas tienen un día hábil para eliminar de los registros a las personas que lo pidan**, y en caso de incumplimiento, el SERNAC toma todas las medidas que le entrega la Ley.

Para ingresar sus solicitudes, lo pueden hacer a través del Portal del Consumidor en www.sernac.cl, y también en el sitio web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, www.subtel.cl.

3. ¿Tiene el SERNAC facultad de regular cuando ocurre un suicidio en un mall, por ejemplo, cerrar el recinto por respeto a la familia?

El SERNAC no tiene facultades para cerrar locales comerciales.

En este caso, se trata de una decisión ética, o de buena práctica de parte de un centro comercial cuando ocurren estos hechos, salvo que las Policías o Seremi de Salud, decidiera el cierre en el marco de alguna investigación o de haber temas de seguridad asociados.

El SERNAC puede actuar, por ejemplo, si las empresas entregan servicios y productos que arriesgan la salud o seguridad de los consumidores, en cuyo caso, puede denunciar a los tribunales quienes finalmente determinarán la sanción e indemnizaciones que correspondan.

4. ¿Se fiscalizará a tanto a aerolíneas extranjeras como nacionales?

El SERNAC fiscalizará a todas las empresas, incluyendo extranjeras que operen en el país, si están consideradas en el plan anual de fiscalización. Dicho plan determina las materias a fiscalizar dependiendo del impacto, masividad o afectación que pueda tener un caso para los consumidores. Si un caso relacionado con una empresa extranjera con sede en Chile, cumple con esos parámetros, será objeto de fiscalización.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. ¿Cómo se prepara el SERNAC para educar al consumidor y fiscalizar en la economía informal – no tradicional (digital y presencial)?

Todas las acciones del SERNAC aplican al comercio formal y establecido. Por tanto, el comercio informal no está sujeto a acciones del Servicio.

Respecto a la economía digital, hemos estado haciendo seguimiento, por ejemplo, al comercio electrónico, promoviendo mejores prácticas y entregando información al consumidor sobre sus derechos.

También respecto a nuestras nuevas atribuciones de fiscalización, hemos considerado la modalidad digital y presencial.

En materia de educación, contamos con aulas virtuales en distintas materias relacionadas con los derechos del consumidor y utilizamos las diferentes plataformas digitales para entregar información, hacer campañas y responder consultas.

6. ¿El SERNAC nos puede proteger frente a créditos educacionales?

Los Créditos con Aval del Estado, si bien son un producto financiero, están regulados por una ley especial (Ley 20.027). Por tanto, la Ley del Consumidor sólo tiene aplicación respecto a las materias que no se encuentren expresamente reguladas en esta norma y su reglamento.

Dentro de sus atribuciones, el SERNAC ha revisado contratos educacionales, con el fin de identificar la existencia de cláusulas abusivas. Tras este trabajo, se ajustaron y eliminaron cláusulas que atentaban contra los derechos de los consumidores.

7. ¿Puede el SERNAC actuar respecto a problemas de calidad en el servicio del Metro o el costo de los pasajes a personas mayores?

La Ley del Consumidor tiene competencia en empresas que prestan servicios, entre ellas, un servicio de transporte como es el Metro. En ese sentido, la Ley resguarda a los consumidores respecto a la calidad del servicio, que se preste en condiciones de seguridad, así como se respeten las condiciones informadas.

Por tanto, un consumidor cuyos derechos son afectados en el contexto de lo que establece la Ley, puede acudir al SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No obstante, la Ley no tiene aplicación respecto a la regulación de precios en ningún mercado. Sí establece que el precio debe ser informado y respetado.

8. ¿Cómo el SERNAC podrá defender a los consumidores frente a acuerdos internacionales tan impositivos como el TPP?

El Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (TPP11) es un tratado multilateral de integración económica con 11 países de Asia Pacífico, que busca promover la integración económica, contribuir al crecimiento económico, crear nuevas oportunidades para los trabajadores y los negocios, contribuir a elevar los estándares de vida, beneficiar a los consumidores, reducir la pobreza y promover el crecimiento sostenible.

No obstante, la protección al consumidor no depende ni podría afectarse por tratados internacionales, por el contrario, pueden fortalecerse. Por otra parte, el SERNAC tiene el mandato legal de informar, educar y proteger a los consumidores y seguirá fortaleciendo sus derechos.

9. ¿Qué va a pasar con las personas que no tienen conocimientos digitales? Necesitamos que las empresas, al hacer una consulta, nos contesten en persona, no a través de una contestadora. ¿Qué puede hacer el SERNAC en este tema?

Sabemos que los servicios que las empresas prestan a los consumidores se automatizan cada vez más. No obstante, cualquier incorporación de tecnología o procesos automatizados debería tender a mejorar la calidad del servicio y la respuesta oportuna a los consumidores.

Lo importante es que la empresa siempre tenga mecanismos expeditos para el consumidor se pueda contactar en caso de problemas o consultas, idealmente por diferentes canales.

Si un consumidor por cualquier medio no recibe la información de manera clara, veraz y oportuna por parte de las empresas, tiene derecho a reclamar y acudir al SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

10. ¿Cuáles son los desafíos y recomendaciones para las asociaciones? ¿Qué nuevos temas se pueden identificar para gestionar nuevos proyectos de las asociaciones?

Actualmente en nuestro país, existen alrededor de 100 asociaciones de consumidores vigentes e inscritas en el Ministerio de Economía.

Los principales desafíos de las asociaciones de consumidores es ser capaces de representar las reales necesidades de los consumidores y participar de las políticas públicas para su protección, educación e información.

Hoy tenemos organizaciones en diferentes estados de desarrollo, por lo que lo importante es que logren especializarse, validarse y ser un referente claro para la ciudadanía y también para las instituciones que trabajamos por su protección.

Para apoyar el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el SERNAC dispone un Fondo Concursable, particularmente para el financiamiento de iniciativas que promuevan la protección, educación e información de los consumidores.

11. ¿Qué instrumento de Participación ciudadana vinculante existe hoy en día en el SERNAC?

Hoy Sernac, cumple con la Ley 20.500, que es la normativa que regula en Chile la Participación Ciudadana y establece los mecanismos obligatorios de participación para las entidades del Estado. Sin embargo, los mecanismos contemplados en esta ley no consideran el atributo de ser vinculantes.

No obstante, el Sernac en el ánimo por incorporar a la ciudadanía en su gestión, ha desarrollado estudios solicitados por la ciudadanía a través de las consultas ciudadanas y ha incorporado en su gestión la realización de su Cuenta Pública Participativa de cara a la ciudadanía, generando en dicha instancia, mesas de trabajo que levantes las inquietudes y consultas de la ciudadanía.

12. El hecho de que un representante del Estado promueva un producto seguro, ¿no limita el libre comercio?

Por el contrario. El hecho de que un organismo público como el SERNAC, promueva productos seguros, beneficia a todos los actores del mercado. Con productos de calidad y seguros, se fortalece la confianza en nuestros mercados, lo que enriquece a la economía, la sala competencia y obviamente, a los consumidores que pueden comprar productos con la tranquilidad de que no afectará su salud.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

¿Cuándo un producto es seguro? Es seguro cuando no presenta riesgos, o sólo riesgos mínimos compatibles con el uso del producto. Así, la seguridad de un producto está dada por las características (diseño, componentes, composición, formas, envase, etc), condiciones de uso (contexto, tipo de consumidor, interacción con el producto, mantenciones, etc) e información y advertencias que contenga.

En el mercado, tanto formal como informal, se comercializan millones de productos todos los días, y como agencia de protección al consumidor, tenemos la obligación de proteger a los consumidores, denunciando aquellos productos que sean inseguros para los consumidores, particularmente para los consumidores más vulnerables.

13. ¿El Sernac va a iniciar una campaña contundente y masiva acerca de los derechos y nuevas facultades?

El 25 de abril de este año, se lanzó una campaña de la nueva ley del SERNAC, a través de redes sociales, sitio web del SERNAC, mensajes de radio y medios escritos. Si bien la campaña ya concluyó, los contenidos están disponibles en nuestro sitio web www.sernac.cl

Quienes asistieron a la Cuenta Pública Participativa, nos dejaron las siguientes recomendaciones y/o sugerencias:

- Solicitan una campaña o información desde el SERNAC sobre temática de crédito y educación.
- El director habló de algunos productos del SERNAC como Mi código verde, y en la mesa, se plantea que, si bien puede ser una excelente aplicación, ésta no es conocida, que ha tenido poca difusión. Proponen que cada cierto tiempo se suba a las redes sociales, a la página web de SERNAC como noticia, o a lugares por donde se informa la ciudadanía sobre el que hacer de SERNAC.
- Se solicita que el servicio realice más talleres y charlas sobre Derechos y Deberes a la comunidad (Personas mayores, escolares, juntas de vecinos, entre otros) porque ven que existen varios talleres, pero más enfocados a la educación financiera.

Agradecemos desde ya sus sugerencias, las que incorporaremos en la planificación de nuestras próximas actividades.