



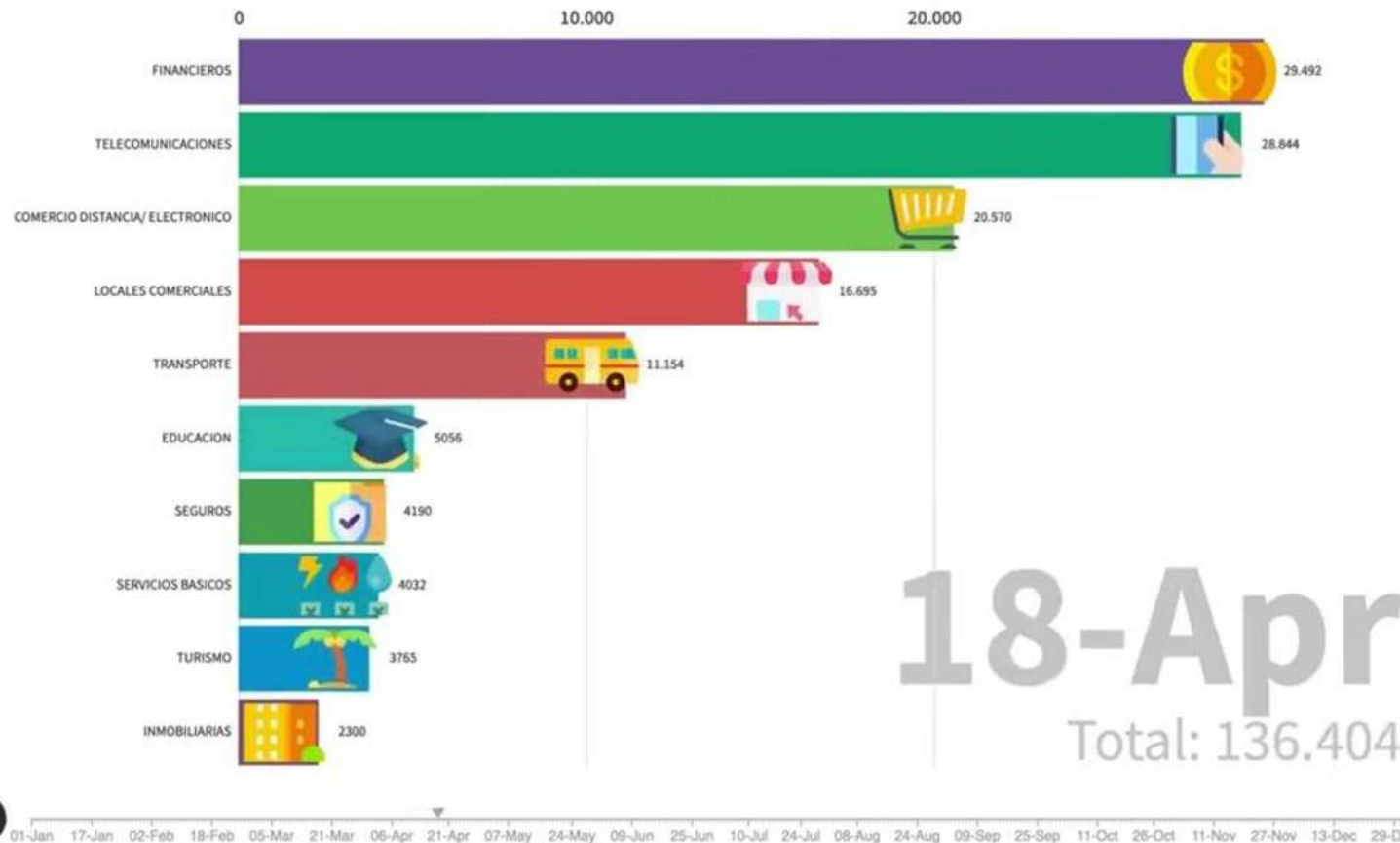
CUENTA **20**  
**PÚBLICA** **20**  
PARTICIPATIVA



# 2020: EL AÑO DE LA PANDEMIA

- ✓ Suspensión de servicios.
- ✓ Aumento de demanda del comercio electrónico y servicios asociados al teletrabajo y la educación.
- ✓ Mayor demanda de los consumidores por contactar a las empresas.
- ✓ Dificultades de pago por pérdida de ingresos/ consecuencias de la deuda/ cobranzas extrajudiciales.

# Chart Race Reclamos Mercados 2020



**139%** Aumento de reclamos al SERNAC

☐ Movimiento de mercados según avanzó la pandemia.

# ¿Cómo respondimos a estos desafíos?

**891.581**  
Reclamos

**394.700**  
Consultas



**TELEATENCIÓN**

**1.888**

**CONSUMIDORES RECIBEN  
ATENCIÓN PERSONALIZADA**



---

# Herramientas útiles para la ciudadanía

---





## Portal del Consumidor

 [Clave única](#)

[Clave Sernac](#)

[¿Cómo obtener la clave única?](#)  
Regístrese en SERNAC



**ALERTA  
CIUDADANA**



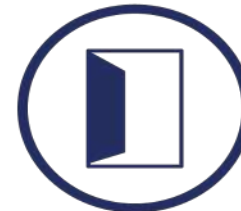
**NO MOLESTAR**



**CALCULADORA  
DE COBRANZA**



**BUSCADOR DE  
SUCURSALES  
BANCARIAS**



**ME QUIERO  
SALIR**



**COTIZADOR DE  
PRECIO**



**¿Cómo se resguardaron los derechos de los consumidores en pandemia?**

# Reinterpretación de la Ley

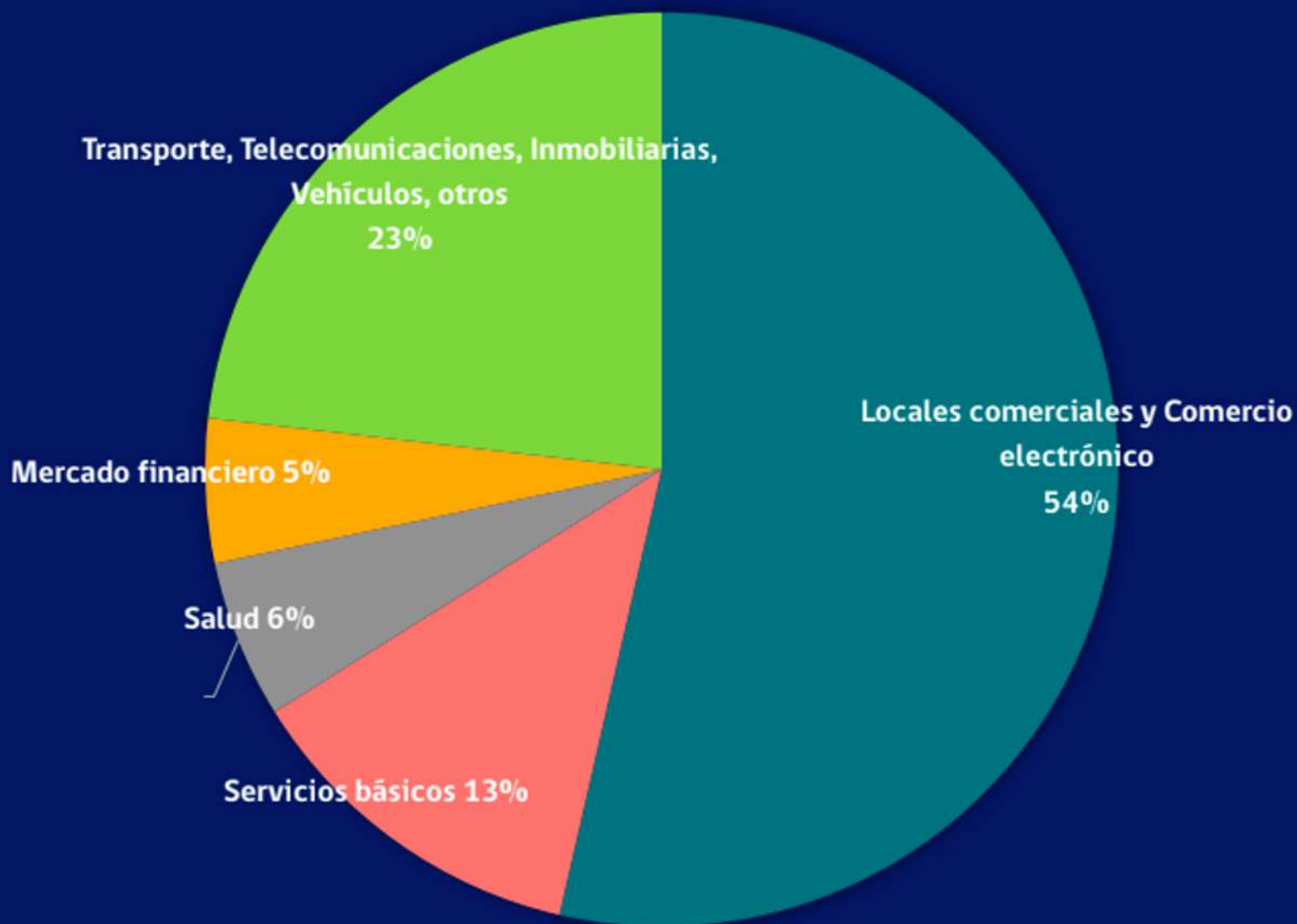
## 10 CIRCULARES INTERPRETATIVAS

Establecen criterios claros para:

- ✓ Extensión de garantía legal
- ✓ Suspensión de servicios
- ✓ Buenas prácticas en pandemia
- ✓ Entre otros.



# 1.065 FISCALIZACIONES



# PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS (PVC)

**19** PVC

**16** Favorables

**1.304.277**

Consumidores  
beneficiad@s

**M\$29.668.115**

En compensaciones



# 11 JUICIOS COLECTIVOS

**\$11.387.000.000**

**En compensaciones**

**2.754.277** Beneficiad@s



# 712 JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

**\$111.125.240**  
EN COMPENSACIONES

**1.316,5 UTM**  
(\$68.000.000 APROX.)  
EN MULTAS PROMEDIO





1 de cada 5 consumidor@s

recibió una compensación en 2020







#TÚ  
LO HACES  
POSIBLE

## COMPENSACIÓN SOCIAL

El SERNAC ha promovido que las empresas **compensen a la comunidad** cuando cometen infracciones que afectan a la sociedad.

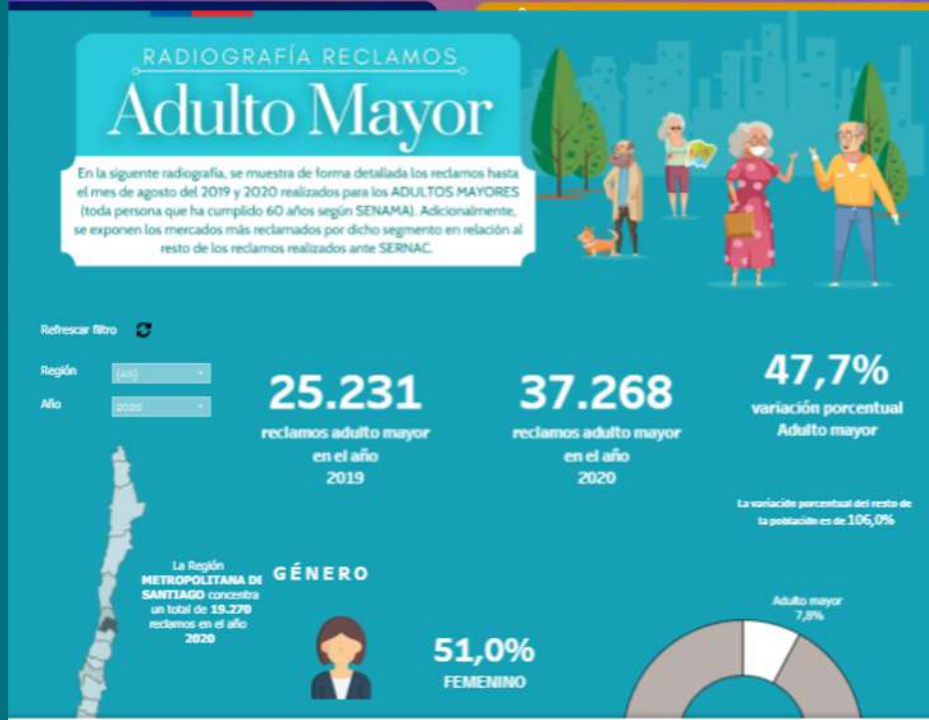
Avenimiento caso farmacias: \$200 millones, para la construcción de un hogar de cuidados paliativos para niños en etapas terminales de cáncer.

# MONITOREO DE MERCADO

26 Estudios y rankings

100 Alertas de seguridad de productos

2 Estudios de Economía del Comportamiento





# Mejor información en materia financiera

SIN SELLO  
SERNAC

Nombre del titular XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXX  
 N° de tarjeta de crédito XXXX XXXX XXXX 2135  
 Fecha estado de cuenta 25/09/2020  
 Período facturación 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

TOTAL A PAGAR	PAGAR HASTA
\$348.603	10 - OCT - 2020

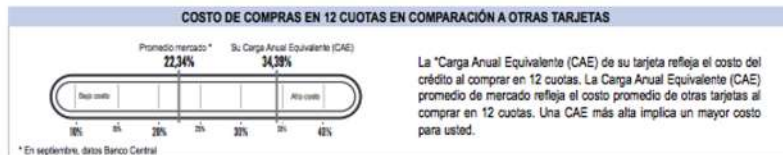
El Pago Mínimo es de \$47.238. Pagar el mínimo NO exime del pago de intereses.

RESUMEN DEL TOTAL A PAGAR	
(Montos del período 26-Ago a 25-Set)	
Monto pendiente de pago del período anterior	+ \$179.385
Operaciones tarjeta titular	+ \$172.489
Operaciones tarjetas adicionales	+ \$15.535
Productos o servicios voluntariamente contratados	+ \$0
Costos por atraso o por pagar menos del total/mínimo <sup>1</sup>	+ \$4.771
Comisiones <sup>1</sup>	+ \$5.715
Impuestos	+ \$708
Pagos y abonos	- \$30.000
<b>TOTAL</b>	<b>= \$348.603</b>

<sup>1</sup> En los últimos 12 meses el total de estos cobros asciende a \$19.690

¿QUÉ PASA SI PAGA...?	
✓	Si paga el Total (\$348.603), no pagará intereses adicionales.
⚠	Si paga entre el Total a Pagar (\$348.603) y el Pago Mínimo (\$47.238), pagará intereses adicionales. A menor monto de pago, pagará más intereses y su deuda tardará más tiempo en ser pagada.
⚠	Si paga menos que el Pago Mínimo, pagará intereses adicionales, intereses de mora y podría pagar gastos de cobranza. Además, su deuda tardará más tiempo en ser pagada.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS POR ATRASO O POR PAGAR MENOS DEL TOTAL/MÍNIMO?		
Interés Adicional	Interés de Mora	Gastos de Cobranza
Cobro adicional (o rotativo) al pagar menos que el total. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó que está sobre el mínimo.	Cobro adicional al no pagar o pagar menos que el mínimo. Esta tasa de interés se aplica sobre el monto que no se pagó.	Cobro adicional después del día 20 de atraso. Se aplica por una sola vez sobre el monto pendiente de pago.
21,48% (tasa de interés en base anual)	26,88% (tasa de interés en base anual)	1%



INFORMACIÓN GENERAL DE CUPO			
	TOTAL	UTILIZADO	DISPONIBLE
Cupo tarjeta	\$3.000.000	\$1.740.061	\$1.259.939
De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para compras:			\$1.259.939
De su cupo disponible, Ud. puede destinar como máximo el siguiente monto para avances en efectivo:			\$881.967
Para terminar con el total de su deuda anticipadamente deberá pagar**:			\$1.840.061

\*\* Monto calculado a la fecha del estado de cuenta

INFORMACIÓN GENERAL DE VENCIMIENTO CUOTAS			
(vencimiento próximos 4 meses)			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
\$74.925	\$61.246	\$38.039	\$38.039

Cuotas que deberá pagar en los próximos meses si no hay compras adicionales

## Propuesta de normativa para el rediseño de estados de cuenta de:

- ✓ Créditos hipotecarios
- ✓ Tarjetas de crédito

+ Información más clara

+ Incentivos para cotizar

¿CÓMO PAGAR?



App móvil



Sucursales



Sitio Web



## Nuevos derechos financieros

**NUEVA LEY DE RESPONSABILIDAD ANTE FRAUDES (Ley 21.234):** Establece plazos y exige a las empresas financieras responder a los consumidores cuando son víctimas de fraudes por falta de seguridad.

**LEY DE PORTABILIDAD FINANCIERA (Ley 21.236):** Permite a los consumidores cambiarse de una institución financiera a otra con mayor facilidad, pudiendo elegir la mejor opción.



## EDUCACIÓN

**Programa de Desarrollo de Habilidades y Competencias en Alfabetización Financiera en Escolares.**

**Actividades online.**

**Talleres a grupos vulnerables.**

**1.087** estudiantes beneficiad@s en todo el país.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores

**43** Proyectos beneficiados

**11** Asociaciones de Consumidores

**\$492** millones de pesos



UNITED NATIONS  
UNCTAD

El SERNAC es la primera agencia de protección de los consumidores de los países de la OCDE en participar en el Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor o *Peer Review*.



EXAMEN INTERNACIONAL  
**SOBRE POLÍTICAS DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**





## DESAFÍOS PENDIENTES

- ✓ Consolidar las **compensaciones** en casos masivos.
- ✓ Promover las **compensaciones sociales**.
- ✓ Participar con **asesoría técnica** en la discusión constitucional sobre los derechos de l@s consumidores.
- ✓ Fortalecer y desarrollar **herramientas útiles a la ciudadanía**.
- ✓ Fortalecer el **“Boletín empresas”** para incentivar mejor comportamiento del mercado.



## DESAFÍOS PENDIENTES

- ✓ Incorporar nuevos mercados a **“Me Quiero Salir”**.
- ✓ Definición y acciones respecto a **consumidores hipervulnerables**.
- ✓ Fortalecer la **fiscalización**.
- ✓ Identificación y monitoreo de **problemas y mercados emergentes**.

CUENTA **20**  
**PÚBLICA** **20**  
PARTICIPATIVA