

Cuenta 
Pública
Participativa 2021

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor





Presentación



La hoja de ruta del SERNAC se ha basado en **tres ejes:**

- **Cercanía con la ciudadanía,** lo que significa identificar y considerar sus necesidades reales.
- **Eficiencia y utilidad;** acciones y desarrollar herramientas útiles.
- **Protección,** al promover relaciones de consumo más justas, desplegar acciones de protección, promover buenas prácticas y aplicar nuestras atribuciones como Servicio.



Servicio Nacional del Consumidor

Gestión año 2021

Cercanía

- Atención al consumidor
- Consumo y género
- Consumidores hipervulnerables
- Participación Ciudadana
- Educación para el consumo sostenible

Eficiencia y utilidad

- Herramientas para la ciudadanía
- Estudios y Economía del Comportamiento

Protección

- Fiscalización
- Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Juicios de Interés Colectivo
- Nuevos derechos
- Circulares interpretativas



Atención al consumidor

Durante el 2021 recibimos:

710 mil Reclamos

331 mil Consultas

20% menos que el año anterior

5 mil Alertas Ciudadanas

Gracias a la **Teleatención**, casi **2 mil personas** recibieron atención personalizada sin necesidad de acercarse a nuestras oficinas presenciales.



Mercados con más reclamos en el 2021

1º lugar

El comercio minorista general concentró el **40%** de los casos.



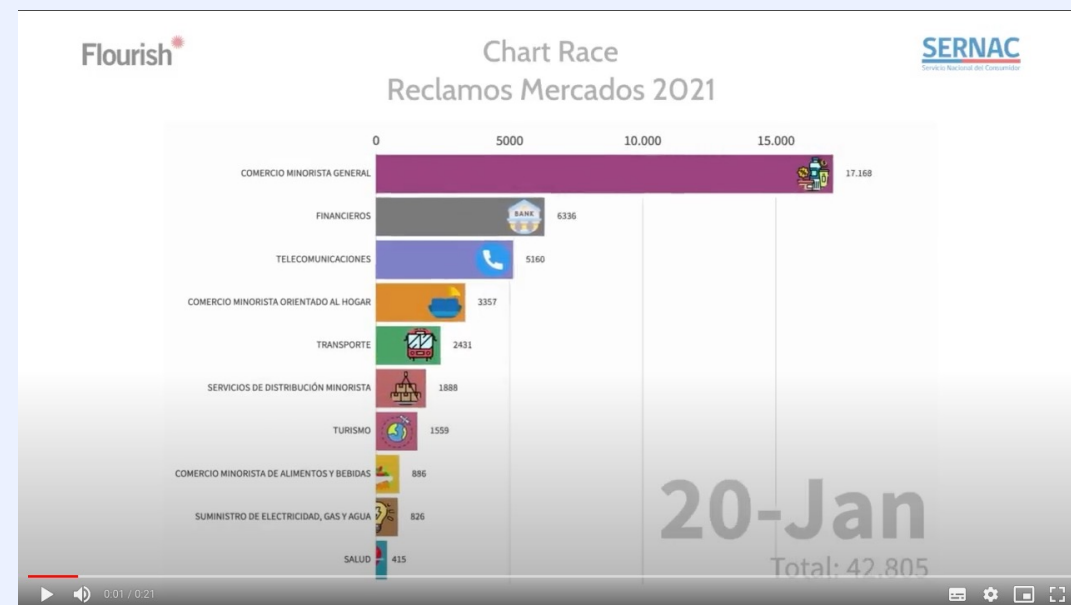
382 mil reclamos (54%) son por compras en el comercio electrónico.

2º lugar

Mercado financiero, con el **12,9%**.

3º lugar

Telecomunicaciones con el **12,4%**.



Video: Gráfico animado de mercados más reclamados el 2021.

Consumo y género

El año 2021 el SERNAC consolidó su agenda de género:

Encuesta **mujer y consumo**

Primer estudio de **gestión menstrual**

Estudio de **impuesto rosa**

Primer **estudio de tallas** (avances)

El SERNAC concluye que mujeres gastan hasta Más de \$120 mil pesos anuales en gestión menstrual

Impuesto rosa: Mujeres pagan hasta un 76,5% más en productos de igual función





Consumidores hipervulnerables

- **Primer “índice de hipervulnerabilidad”:** Indicador que permitirá identificar casos donde los consumidores podrían estar en **mayor desventaja por condiciones internas o externas**. Por ejemplo, su edad, su género, condición socioeconómica etc.

El objetivo es identificar a estos **públicos y generar estrategias focalizadas**, así como promover mejores prácticas en los mercados.



Circular interpretativa
Consumidores Hipervulnerables





Reconocer la categoría de consumidores hipervulnerables permite generar estrategias y diseñar políticas públicas de protección más eficientes, ofreciendo una mejor respuesta a aquellas personas cuya vulnerabilidad se encuentra agravada.

Por otra parte, permite promover mejores prácticas o aumentar la exigencia a las empresas respecto de su deber de profesionalidad y el trato que les dan a sus clientes.

El Sernac ha seguido recomendaciones de la UNCTAD y ha conocido la experiencia de sus pares en Argentina, Perú, Brasil y España que ya han avanzado en esta línea de protección.



Participación Ciudadana

Fondos Concurables:

\$503.960.000

48 Proyectos

38 Mecanismos participativos,
Destacan los **conversatorios**:

- Derechos de los consumidores en la nueva constitución
- Mujeres y consumo: Brechas y desafíos
- Publicidad sexista
- ¿Existen productos con sesgo de género?
- Mujeres mayores, consumo y publicidad





Educación para el consumo sostenible

Finalizó el Programa de Desarrollo de Habilidades y Competencias de Educación Financiera en Escolares (PDHC) con:

331 proyectos desarrollados por cursos de 6º básico a 4º medio de todo el país.

Alcanzando a un total de **48.220 estudiantes.**



4 cursos de aula virtual para la ciudadanía, con **2.256 usuarios y usuarias.**



Herramientas útiles para la ciudadanía

Transparentan información, orientan las decisiones del consumidor y facilitan el monitoreo del comportamiento de las empresas:



Boletín Empresas

Muestra el comportamiento de una empresa en particular y permitiendo comparar entre dos empresas de un mismo sector incluyendo reclamos acogidos y cuánto tardan en responder.



Muro de Alertas Ciudadanas

Recoge las alertas levantadas por las personas sobre la conducta de las empresas que tienen un fin de bien común al advertir a otros y al SERNAC.



Herramientas útiles para la ciudadanía



Me Quiero Salir seguros generales

Permite terminar los contratos de forma expedita. En 2021 se incorporó el mercado de los seguros generales, sumándose a los servicios de telecomunicaciones.

47.130 personas dieron de baja servicios de telecomunicaciones y seguros en 2021



No Me Hostiguen, Cobranzas

Botón que permite a los consumidores reclamar de forma más directa las acciones de cobranza indebidas.

14.459 reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas se recibieron en 2021



Estudios y Ciencias del Comportamiento

Comercio electrónico

¿Qué son los Dark Patterns?

Dark Patterns o patrones oscuros en español, son trucos que usan las empresas en sus sitios web y tiendas en línea para **distraerte, confundirte y hacerte comprar de forma impulsiva, pagar de más o entregar tus datos**. Esta práctica de las empresas interfiere con el derecho a la libre elección y a la información veraz y oportuna.

Algunas prácticas comunes son:

- Presión para comprar**
 - Mientras navegas en el sitio, aparecen mensajes de este tipo:
 - "Quedan pocas unidades"
 - "Sólo por 24 horas"
 - "Sólo 2 disponibles"
 - "10 personas están mirando este producto"
- Recomendaciones dudosas**
 - Cada producto contiene solo comentarios o evaluaciones positivos. No hay cómo saber si las personas que comentan son reales.
 - Valoraciones de clientes ★★★★★
 - 👤 "Muy buen producto"
 - 👤 "Lo recomiendo totalmente"
 - 👤 "Este producto es lo máximo"
- Distraer o confundir:**
 - El sitio muestra **información difícil de leer o entender**.
 - El diseño del sitio llama tu atención **hacia una información o acción usando colores, tamaño de letra, fotos, signos** y enlaces que hacen que pases por alto las condiciones de compra u otras alternativas de producto.
- Precio oculto o por goteo**
 - El sitio no informa el precio total de un producto o servicio, sino que te presenta un precio de referencia o precio base que aumenta cuando vas a pagar, al sumarle cobros obligatorios, como el IVA.
- Colarse en el carrito de compra**
 - Cuando vas a pagar tu compra, el sitio muestra un resumen donde añade productos extra opcionales, que vienen seleccionados de forma automática y aumentan el precio final.
- Acciones forzadas**
 - Para pagar y finalizar tu compra, el sitio te **obliga a crear una cuenta de usuario**, entregando tus datos personales.
 - El sitio ofrece una promoción o prueba gratis, pero te obliga a registrar una tarjeta de crédito.

Antes de hacer clic, cuenta hasta 10. Tómate el tiempo de leer toda la información, cotiza y compara.

— Sigue nuestras redes sociales —

www.semec.cl | 800 700 100

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

- Primer estudio de "Dark Patterns"

De 107 empresas, el **64%** presentó uso de al menos un **Dark Pattern**, llegando a utilizar hasta 4 tipos diferentes, siendo los más frecuentes:

Acciones forzadas: 30 tiendas

Señales de urgencia y escasez: 23 tiendas

Testimonios dudosos: 18 tiendas

- Experimento "cookies"

Con más de 70.000 usuarios, los prototipos diseñados por el SERNAC demuestran que un buen diseño **aumenta hasta en 95% la probabilidad de que los consumidores rechacen cookies adicionales y protejan sus datos.**

Estudios y Ciencias del Comportamiento

Rediseño estado de cuentas:

- Tarjetas de crédito
- Créditos hipotecarios
- Seguros automotrices

Nombre del titular: XXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX
 N° de tarjeta de crédito: 7246 9482 1432 XXXXX
 Fecha estado de cuenta: 25/09/2020
 Período facturación: 26 de Agosto de 2020 al 25 de Septiembre de 2020

DETALLE TOTAL A PAGAR	
(Montos del período 26-Ago a 25-Sep)	
Monto pendiente de pago del período anterior	+ \$191.648
Cobros por intereses adicionales (rotativos) ¹	+ \$3.968
Cobros por atraso ¹	+ \$803
Cobros por comisiones ¹	+ \$672
Compras en cuotas	+ \$104.003
Total Pago Automático con Tarjeta (PAT)	+ \$46.801
Productos o servicios contratados	+ \$0
Traspaso deuda internacional	+ \$0
Impuestos	+ \$708
Abonos	- \$0
TOTAL	= \$348.603

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

HOJA RESUMEN COTIZACIÓN DE SEGURO AUTOMOTRIZ
 SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones antes de contratar un seguro

Este documento contiene información sobre el seguro automotriz que está cotizando. **Revise** las condiciones ofrecidas y **compare** con otras opciones. El formato ha sido diseñado por SERNAC y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

RECUERDE: Si usted contrata este seguro, tiene derecho a retractarse hasta el [FECHA]. En caso de haber pagado prima, esta deberá ser devuelta.

COMPARE ESTA COMPAÑÍA CON OTRAS DEL MERCADO
 Si usted tuviera un accidente, ¿cuántos días se demoraría en promedio esta compañía en reparar su auto?*

Daño	Promedio Mercado	ABF Seguros
Daño Leve	41	44
Daño Mediano	45	47
Daño Grave	50	58

Por ejemplo, para daños leves, el promedio del mercado son 41 días de demora, mientras que esta compañía se demoraría 44 días.

* Datos publicados por la Comisión para el Mercado Financiero correspondientes al primer semestre 2020

INFORMACIÓN PARA COMPARAR LA COBERTURA DEL SEGURO COTIZADO
 Lea el siguiente resumen de las principales características del seguro. La información completa puede encontrarla en el depósito de pólizas de la CMF con el número de póliza [XXXXXXX] donde podrá revisar otras exclusiones o situaciones de riesgo excluidas.

¿Qué SÍ me cubre este seguro?	¿Qué NO me cubre este seguro?
• Daños por colisión, choque, volcamiento, traslados, incendios.	• Robo o hurto de accesorios.
• Daños por actos maliciosos.	• Daños causados por la propia carga.
• Daños por riesgos de la naturaleza.	• Daños a terceros causados por la propia carga.
• Daños por huelga y terrorismo.	• Daños durante viajes al extranjero.
• Robo, hurto o uso no autorizado.	• Defensa penal y constitución de fianzas.
• Daños a la propiedad, lesiones o muerte de las personas del otro vehículo (Daño emergente).	• Protección frente a lesiones, incapacidad o muerte que pueda sufrir a consecuencias de un accidente.
• Daños psicológicos que puedan sufrir las personas del otro vehículo (Daño moral).	
• Daños que impidan la posibilidad de trabajar a las personas del otro vehículo (Lucro cesante).	
• Considera pérdida total cuando el daño supera el 70% del valor comercial del vehículo.	

¿CÓMO PAGAR?

Entre el año 2019 y el 2021 el SERNAC ha realizado:

Fiscalización	Procedimientos Voluntarios Colectivos	Juicios Colectivos	Juicios de Interés General
2.300 fiscalizaciones en los diferentes mercados.	55 PVC, alcanzando compensaciones por más de \$50 mil millones.	45 Juicios Colectivos	3.602 Juicios de Interés General.

Desde las nuevas facultades del SERNAC se han logrado compensaciones por más de **73 mil millones** en procesos colectivos (PVC y juicios) beneficiando a más de **6 millones 500 mil consumidores**.





Durante el 2021, el SERNAC alcanzó 3 importantes acuerdos que implicaron compensaciones por un monto de \$2 mil 566 millones de pesos para consumidores.

(Con las empresas Ticket plus SPA y Producciones eventos empire digital Ltda; Maticard; y Falabella)





Nuevos derechos

Ley N° 21.398 “Pro-Consumidor”:

- Garantía legal de tres a seis meses
- Protección de Datos Personales
- Retracto en el comercio electrónico (y normas de Reglamento de Comercio Electrónico)
- Derechos financieros
- Obligaciones de Automotoras y Aerolíneas, entre otros.

NUEVA LEY
PRO Consumidor 


*TUS NUEVOS
DERECHOS*
COMO CONSUMIDOR



Cuenta 
Pública
Participativa

Circulares interpretativas


5 circulares desde entrada en vigencia nueva Ley:



**Consumidores
Hipervulnerables**




**Protección de
datos personales**



**Claúsulas
abusivas con
anexo de
más de mil
cláusulas
detectadas en
procesos del
Servicio**



**Suspensión de
servicios**



**Buenas
prácticas de
los
proveedores
frente a la
pandemia
provocada por
el Coronavirus**





Desafíos para el período 2022



- **Avanzar en identificar necesidades urgentes, cotidianas y emergentes de los consumidores, así como establecer estrategias para las necesidades particulares de las personas hipervulnerables.**
- **Desarrollar herramientas útiles en apoyo a las necesidades de la ciudadanía.**
- **Fortalecer las acciones de protección y acciones preventivas.**
- **Monitorear y fiscalizar cumplimiento de los nuevos derechos de la Ley 21.398.**
- **Monitorear el cumplimiento de Ley de Responsabilidad ante Fraudes, la Portabilidad Financiera o la Ley que fortalece los derechos en cobranzas extrajudiciales.**
- **Fortalecer la relación con la sociedad civil, tanto con las Asociaciones de Consumidores como la sociedad organizada.**
- **Generar acciones en materia de sustentabilidad y agenda de género.**





www.sernac.cl 800 700 100