

Informe Final Cuenta pública Participativa Sernac Regional de **Coquimbo**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los datos que a continuación se remiten tienen que ver con algunas áreas que consideramos importantes de destacar, pues son las que principalmente nos relacionan de manera más directa con la ciudadanía. Se debe aclarar que los números son regionales, o sea es una fotografía de la labor que hemos hecho como Dirección Regional durante el 2022.

I. Atención ciudadana

- Reclamos: 21.506
- Consultas: 10.747
- Probable Materia Denunciable: 49
- SONI: 29

Este producto SONI es la alternativa con la cual los/as consumidores/as pueden entregarnos Disconformidades, Reconocimientos o Sugerencias

II. Protección y compensaciones

- Juicios de Interés Colectivo Cerrados: 1
- Juicios de Interés General Iniciados: 62
- Monto en indemnización por concepto de JIG: \$8.600.000

III. Vigilancia de Mercados

- Alertas de Vigilancia: 5

De estas alertas de vigilancia levantadas por esta Dirección Regional 3 de ellas fueron contra CGE, por cortes reiterados de suministro eléctrico. Otra de ellas contra Circus Disco & Bar por seguridad en el consumo y una última alerta contra Casas San Sebastián, por diversos incumplimientos de la empresa hacia los consumidores regionales.

IV. Educación para el Consumo

- Cursos de Aula Virtual: 1

Este curso para docentes se compone de las temáticas de Deberes y Derechos del Consumidor y de Educación Financiera

- Talleres en materia de consumo: 10

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este número se desagrega de la siguiente manera: 6 talleres de educación financiera, 3 talleres en educación en derechos del consumidor y 1 taller de prácticas de consumo y medio ambiente.

V.Participación Ciudadana

- Conversatorios de Consumo: 2

Uno de los conversatorios que se desarrolló fue "Impuesto Rosa una conversación con perspectiva de género" y el "Derechos de las y los consumidores y herramientas que SERNAC entrega a la ciudadanía"

- Mecanismos participativos: Consejos Consultivos Regionales 4

Se realiza dentro de estas sesiones la entrega de la cuenta pública participativa 2021. Además, existen ciertas actividades de capacitación a los integrantes del Consejo, las que incluyeron la Ley 21.398 y la presentación del Impuesto Rosa

VI.Acciones con enfoque de género e inclusión

- Conversatorio Impuesto Rosa una conversación con perspectiva de género: 1
- Charla Gestión Menstrual a mujeres jefas de hogar de Coquimbo:1
- Charla gestión Menstrual a SERNAMEG y mujeres convocadas por ese servicio:1

VII.Fiscalización

- Fiscalización en general: 51

VIII.Desafíos y compromisos 2023

Durante este año 2023, el SERNAC tiene una serie de desafíos que se pueden resumir en cinco ejes centrales:

- * Fiscalizar y proteger con impacto.
- * Prevenir y detectar abusos y malas prácticas
- * Acompañar y conectar con las personas usuarias
- * Fortalecer nuestro posicionamiento y reputación
- * Valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Para cumplir con estos desafíos, el SERNAC implementará una agenda SERNAC enfocada en soluciones individuales para las y los consumidores, la que comprenderá: medidas legislativas, una campaña comunicacional, relacionamiento con gremios y Asociaciones de Consumidores y educación orientada a la sociedad civil organizada.

Igualmente, se trabajará en alternativas de atención especializada para consumidores y consumidoras hipervulnerables, que se implementarán en los canales de atención vigentes.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se implementarán acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores. Además, se dispondrá de una nueva herramienta de Alertas Ciudadanas Ampliadas, la que permitirá que la ciudadanía sea un agente de fiscalización activo en materias de consumo.

Para continuar con la aplicación del enfoque de género de forma transversal al quehacer institucional, se dispondrá una calculadora de canasta básica para la gestión menstrual, actualizando el estudio de precios de los productos asociados. Se formalizará la norma de participación ciudadana con enfoque de género y se seguirán realizando conversatorios sobre temas de consumo y género, talleres de educación financiera y derechos en el consumo con enfoque de género y la encuesta de percepción de consumo y mujeres, entre otras acciones. Asimismo, se actualizarán los protocolos de atención a la ciudadanía, para asegurar el enfoque de género, inclusión y no discriminación en los canales presenciales y remotos.

Otro desafío para el período 2023 es la presentación de una modificación legal en ámbitos de consumo financiero, que abordará problemáticas asociadas a las cobranzas extrajudiciales y/o judiciales y aceleración de deudas, entre otras, a fin de ofrecer más protección a las y los consumidores financieros.

En cuanto a las herramientas dispuestas a la ciudadanía, se buscará ampliar la cobertura de la herramienta "Me Quiero Salir" a nuevos mercados, como podrían ser educación superior, contratos de alarmas domiciliarias, cuentas vistas y tarjetas de prepago. Se realizarán mejoras al "Observatorio de Precios", con mayor información regional e incorporación de nuevos productos y canastas con enfoque de género y adecuadas a la realidad de las regiones.

A nivel regional, el SERNAC va a potenciar el trabajo con su Consejo Consultivo Regional, esperando fortalecer su acción y el número de integrantes.

El SERNAC trabajará en establecer espacios de participación ciudadana donde se pueda dialogar en torno a temas vinculados a consumo y género, así como a derechos y deberes de los consumidores y las herramientas dispuestas por SERNAC a la ciudadanía. También reforzaremos nuestro trabajo para educar en cuanto a la ley Pro Consumidor, y se realizarán talleres educativos en materia financiera, consumo sostenible, entre otros.

Nos acercaremos con trabajos de difusión a los públicos hipervulnerables y consumidores en general, siendo parte del programa Gobierno en Terreno.

Acercaremos el trabajo de SERNAC a las comunas de la región, fortaleciendo los convenios de cooperación con los municipios, con trabajos de capacitación y difusión principalmente. Además, activaremos aquellos convenios que hoy están a la espera de una firma que asegure que no importando el lugar de la región que habite, Usted tendrá atención en materias de consumo.

Seguiremos trabajando en tribunales incansablemente, orientando sus demandas y asegurando de este modo el éxito para Usted en una vía legal.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Monte Patria

Lugar: Salón Juan Carlos Castillo Boilet, Casa de la Cultura Monte Patria

Fecha: 17.05.2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes: Organizaciones de la sociedad civil y algunas reparticiones municipales importantes, las que mencionamos a continuación:

JJVV Pulpica Alto

JJVV Crianceros

Oficina municipal SENDA

Representantes de la Unión Comunal de organizaciones sociales

Representantes del Consejo Consultivo de la Ilustre Municipalidad de Monte Patria

CAM Vista Hermosa

JJVV Manuel Antonio Matta

JJVV Feria Tulahuén

Los Cofres

CAM Padre Hurtado

CAM Santa Bernardita

Oficina Municipal de la Juventud

Seremi de Economía

JJVV Pablo Neruda

CAM Rayito de ternura

CAM Huana

CAM Juana Cabrera

JJVV Vado Hondo

CAM Juntos flor y paz

CAM Club de la vida

CAM Carén

Oficina de atención municipal del consumidor Ovalle

CAM Mi esperanza

DIDECO Monte Patria

JJVV Pueblo hundido

Centro Divino

JJVV AM

CAM PAV

Oficina municipal de deportes

Oficina municipal de Tulahuén

Oficina municipal de despliegue territorial

JJVV El Palomo

Oficina de atención municipal del consumidor Monte Patria

Unidad municipal de inclusión

Usuarios SERNAC en general

Dirección Regional SERNAC La Serena

Total asistentes: 60



1. Desarrollo de la actividad

Programa de la actividad:

**Programa
Cuenta Pública Participativa 2023
SERNAC**

Hora	Actividad
10.30 – 11.00	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
11.00 – 11.10	Bienvenida a las y los asistentes
11.10 – 11.20	Palabras de Olga Barraza, Alcaldesa subrogante de Monte Patria
11.20 – 11.30	Palabras de Rodrigo Santander, Director Regional SERNAC
11.30 – 12.00	Presentación Cuenta Pública 2023 – Rodrigo Santander, Director Regional del SERNAC
12.00 – 12.30	Diálogo participativo
12.30 – 13.00	Preguntas al Director Nacional del SERNAC y cierre

Metodología participativa:

La metodología participativa estuvo dada a través del espacio de conversación que se dio al final de la presentación de la cuenta pública, por parte del Director Regional de SERNAC Rodrigo Santander, momento en que se presentaron las preguntas que se hicieron a los asistentes, las cuales se mencionarán más adelante, las que fueron contestadas por los asistentes, y finalmente se procedió a recibir preguntas de los participantes a la actividad, las que fueron respondidas por el Director Regional de Coquimbo.

Composición de las mesas:

Comenzaremos informando que previa a la realización de la CPP, se envió pre informe de CPP a los integrantes de COSOC regional de SERNAC, para su revisión y comentarios, sin recibir ninguna retroalimentación respecto de lo informado.

El lugar facilitado por la Ilustre Municipalidad de Monte Patria para desarrollar la CPP fue un salón grande, tipo teatro, en donde existen butacas individuales para los asistentes, razón que nos hacía imposible el trabajo con mesas propiamente tal, razón que fue expuesta con la debida anticipación al Departamento de Participación Ciudadana, desde donde se nos instruyó desarrollar la actividad, con moderadores que acercaban el micrófono a los asistentes, quienes tras alzar su mano, daban su opinión o formulaban preguntas, y de esta manera la interacción directa era con el Director Regional, quien recibía estos aportes o aclaraba consultas. Para participar de esta instancia bastaba con solicitar el turno para hablar alzando la mano, por lo que podemos señalar que se conformó una gran mesa de trabajo, compuesta por el universo diverso de personas que asistieron a esta CPP 2023.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La actividad se desarrolló dentro de los tiempos dispuestos, se comenzó la recepción a partir de las 10:30 horas, para luego proceder al registro de asistencia de los participantes, quienes proceden a ingresar y tomar ubicación para escuchar esta CPP y participar del diálogo participativa. Finalmente, los asistentes pudieron participar de un Coffe Break a partir de las 13:05 horas aproximadamente.

2. Resultados del trabajo

Las preguntas trabajadas durante el momento participativo de esta CPP, fueron las siguientes:

- ¿Conoce los mecanismos de protección que tienen el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

En general por las respuestas de las personas asistentes a la actividad, pudimos darnos cuenta del conocimiento de productos como reclamos, consultas y demandas que a través de SERNAC puede realizar. Estos son los principales mecanismos de protección que han sido identificados por quienes participaron con sus respuestas, quienes además agradecen abiertamente la presencia de la oficina municipal de información al consumidor de la I. Municipalidad de Monte Patria, pues ven en Benita Rojas, encargada de la plataforma, una persona cercana, diligente y que conoce muy bien la materia para ayudarles con sus requerimientos en materia de consumo.

- ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?

Las personas asistentes al evento intervienen insistiendo en la necesidad de un contacto más fluido con el servicio, con trabajo en terreno, más cercano a la comunidad, sobre todo con aquellas localidades más alejadas. Monte Patria es una comuna muy rural, compuesta por un gran número de localidades dispersas y lejanas al centro urbano.

Destacan los asistentes, una charla multisectorial que organizamos y desarrollamos como Dirección Regional, en el mes de diciembre de 2022 entre SERNAC, SUBTEL y SEC, por reiterados problemas de conectividad con servicios de internet o telefonía, y cortes de suministros eléctricos, o mala calidad del servicio de electricidad. Los asistentes manifestaron satisfacción pues trajo a ciertas localidades conflictuadas por estas temáticas, la solución definitiva a sus problemas, razón por la que insisten que instancias de esta naturaleza deben ser más recurrentes.

La educación en materia de consumo, la entrega de herramientas para los usuarios como No Molestar, Me quiero Salir, por ejemplo, o ponerlos en contacto con los canales adecuados para dirigir sus requerimientos, son la fórmula que entienden que debiese dar resultado en esta comuna limarina.

- ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

En general los participantes están interesados en ampliar sus conocimientos en temáticas de consumo, que en su caso privilegian en servicios básicos, el retail y el área financiera. Además, el conocer las distintas instancias de reclamos sectoriales en materia de consumo, son parte de las necesidades más inmediatas de conocimiento que pudiera otorgar SERNAC.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

En general hubo mucha inquietud de los asistentes al comprobar que SERNAC no tiene injerencia en la definición, fiscalización, de los precios de los productos o servicios del mercado. Quedó una sensación casi de indefensión, al aclarar que nada podemos hacer en un mercado que se autorregula por la oferta y la demanda.

3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.

Los asistentes a la actividad realizaron las siguientes preguntas a la autoridad regional:

- Silvia Vargas, funcionaria de la oficina de inclusión municipal, persona no vidente, expone que el lenguaje para ciegos debería ser una prioridad para la entrega informativa de SERNAC, sobre todo en la folletería, para poder alcanzar un mejor y más amplio acceso a la información institucional. Ella informa que se debe materializar la ley 20.492 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad. En contraposición con lo anterior celebra lo amigable de la página web SERNAC para personas no videntes como ella. Asimismo, agradece la presencia de call center, por ser un canal fácil, ágil y útil, para los consumidores. Por último, propone algún trabajo de estudios, como la canasta menstrual, pero esta vez con aquellos insumos que utilizan y deben comprar habitualmente personas con discapacidad, y que, en la generalidad, se pueden adquirir gracias a intervención de fundaciones, o por proyectos, etc, por lo alto de sus valores. El Director agradece la intervención de esta asistente a la actividad y se compromete en entregar la información y sugerencias efectuadas por Silvia, aclara que SERNAC no puede intervenir en la fijación de precios, pero que sin duda la idea de una canasta en artículos de necesidad para personas con discapacidad sería una buena instancia a desarrollar. Además, el Director informa que dos ejecutivas de atención, se certificaron en leguajes de señas, en el mes de mayo de 2023, y que estas materias, están dentro de los compromisos del servicio para el año 2023.
- Pamela Klause, participante a la actividad desde la localidad de Tulahuen, agradece antes que todo, la gestión de Benita Rojas, pues como funcionaria a cargo de la oficina municipal de atención al consumidor, ha sabido canalizar la problemática de los consumidores de la comuna, tanto así que fue quien nos ayudó a gestionar en 2022 la reunión multisectorial de SERNAC, SEC y SUBTEL. Informa que hoy por hoy persiste en la localidad de Tulahuén un problema constante de conectividad, lo que es un problema pues entorpece la vida cotidiana de sus habitantes, algunos de ellos mayores de edad, que han quedado por días desconectados de sus familiares, algunos de ellos en localidades distantes. Acota a su intervención que no sólo es problema de Movistar, sino que de todas las compañías de telefonía celular. Solicita la intervención del SSPP apropiado en estos temas. El Director agradece la intervención y se compromete a canalizar la inquietud de la consumidora al SSPP SUBTEL, y en la medida de lo posible, de acercar el trabajo de este servicio a terreno, para evaluar las condiciones de entrega de servicio de telefonía celular o internet. Aconseja a los consumidores a revisar el mapa de conectividad que informan las empresas de telefonía, para poder aclarar cuál sería la mejor opción en la localidad en cuestión.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Camilo Alvarado, integrante del COSOC de Monte Patria, consulta acerca de la posibilidad de SERNAC de fijar precios de los productos o servicios de la canasta básica, o de los elementos más utilizados por los consumidores, pues considera que el aumento de precio ha sido desproporcionado y abusivo.

El Director agradece la intervención y aclara la imposibilidad que tiene SERNAC de fijar precios, llama a los consumidores a cotizar y a buscar estrategias de compras, buscar ofertas, promociones, o compras al por mayor, de modo de aminorar valores. Llama a que en la medida de lo posible no lleguemos al endeudamiento, pues los costos que un crédito tiene involucrado, muchas veces son desconocidos por los consumidores, y hace un llamado a informarse del CAE y costo total de los créditos antes de contratar.

- Rosa Gómez, integrante de Cosoc Monte Patria, quiere consultar acerca del ente regulador de precios de los pasajes en el transporte rural, ya que informa que ha subido de manera rápida y exagerada. Además, por ejemplo, informa que dentro de la comuna de Monte Patria existe un valor local del servicio de \$2.000, por un recorrido que es muy breve. Necesita saber además quiénes son los garantes, para que los consumidores usuarios de estos servicios de transportes, no se vean vulnerados.

El Director agradece la intervención e informa que no es SERNAC el servicio llamado a fijar precios en el mercado del transporte. Informa además que el SSPP a cargo de fiscalizar este mercado es la Seremi de transporte en el caso de la región. Asimismo, el Director informa que, si bien existe libre fijación de precios, en caso de sospechar colusión o fijación de precios en esta materia, el organismo encargado de promover y defender la libre competencia es la Fiscalía Nacional Económica, y ante este organismo debiesen ingresarse las consultas en esta materia.

- Jocelyn Olea, participante de la CPP, consulta los pasos a seguir de aquellas personas que fueron estafadas por Casas Santa María, las cuales alcanzan a 9 personas dentro de la comuna de Monte Patria.

El Director agradece la intervención e informa que SERNAC inició un juicio colectivo en contra del proveedor, que se encuentra radicado en el 2 Juzgado Civil de San Bernardo, del que recientemente se obtuvo sentencia favorable, por tanto, hace un llamado a los consumidores afectados a hacerse parte en dicho juicio colectivo, y reclamar las indemnizaciones determinadas por el tribunal, en el momento en que procesalmente corresponda, y que quedamos disponibles para consultas al respecto.

- Isabel Bugueño, participante a la CPP y representante de los agricultores de la comuna consulta ¿Quién controla o fiscaliza los precios de quienes venden los insumos a los agricultores?

El Director agradece la intervención e informa que SERNAC no tiene atribuciones en la fijación de precios de estos productos, que se fija a través del mercado, y aclara que SERNAC sólo puede recibir reclamos de consumidores finales, para que no exista confusión al respecto. Asimismo, el Director informa que, si bien existe libre fijación de precios, en caso de sospechar colusión o fijación de precios en esta materia, el organismo encargado de promover y defender la libre competencia es la Fiscalía Nacional Económica, y ante este organismo debiesen ingresarse las consultas en esta materia.

- Delmira Olivares, participante de la CPP y habitante de la localidad de Tomé Alto, agradece la intervención de SERNAC a través de Benita Rojas, y del Director Regional Rodrigo Santander, ya que gracias a la reunión multisectorial que se realizó a fines de 2022, la localidad ha comenzado a



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

solucionar sus problemas de voltaje en el servicio eléctrico, los cuales afectan directamente la calidad de vida de los habitantes de Tomé Alto, quienes no podían ocupar artefactos eléctricos básicos en un hogar, o quienes debían turnarse para poder lavar en las casas, tomando turnos inclusive de madrugada. Informa que se están haciendo cambios en los transformadores eléctricos, lo que ha comenzado a ser una solución tangible para la comunidad.

El Director agradece la intervención y manifiesta su alegría en torno a que la actividad multisectorial haya cumplido su propósito.

- La abogada municipal de Monte Patria, participante a la CPP, comenta las discutidas y limitadas funciones que tiene SERNAC, tras haber sido declarada como inconstitucional el proyecto de ley en 2018. Lo anterior se suma al esfuerzo fallido que se quiso hacer en base a redactar una nueva constitución, donde se ponía énfasis en los consumidores. Ante este escenario plantea como un verdadero desafío la tarea de que SERNAC de mayores garantías a las personas.

El Director agradece la intervención e informa que dentro de los desafíos para el 2023 del gobierno del Presidente Gabriel Boric, está el promover modificaciones legales en materia de Derecho de Consumo, con el objeto de brindar mayor protección a los consumidores.

4. Evaluación Final

En cuanto a la evaluación final de la actividad, consideramos exitosa esta CPP, pues para quienes trabajamos en el desarrollo de esta versión, sorteando desafíos importantes como la descentralización de la actividad, sin contar para ello con recurso alguno, sumado a poder convocar un número importante de personas, cada una de ella proveniente de sectores rurales y distantes, y aun así haber conseguido un número importante de asistentes, y un tejido social diverso, lo cual nos dio puntos de vistas, problemáticas, sugerencias, tan diversas, que nutrieron la conversación y el espacio de participación.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Anexos Fotografías de la actividad



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

