

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **BioBío**

Nuestra misión es promover la defensa y respeto de los derechos de los consumidores.

Por ello buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

En este contexto, la Dirección Regional del SERNAC presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional realizada durante el año 2022 a través de esta cuenta pública participativa, la cual se llevará a efecto el día 17 de mayo de 2023.

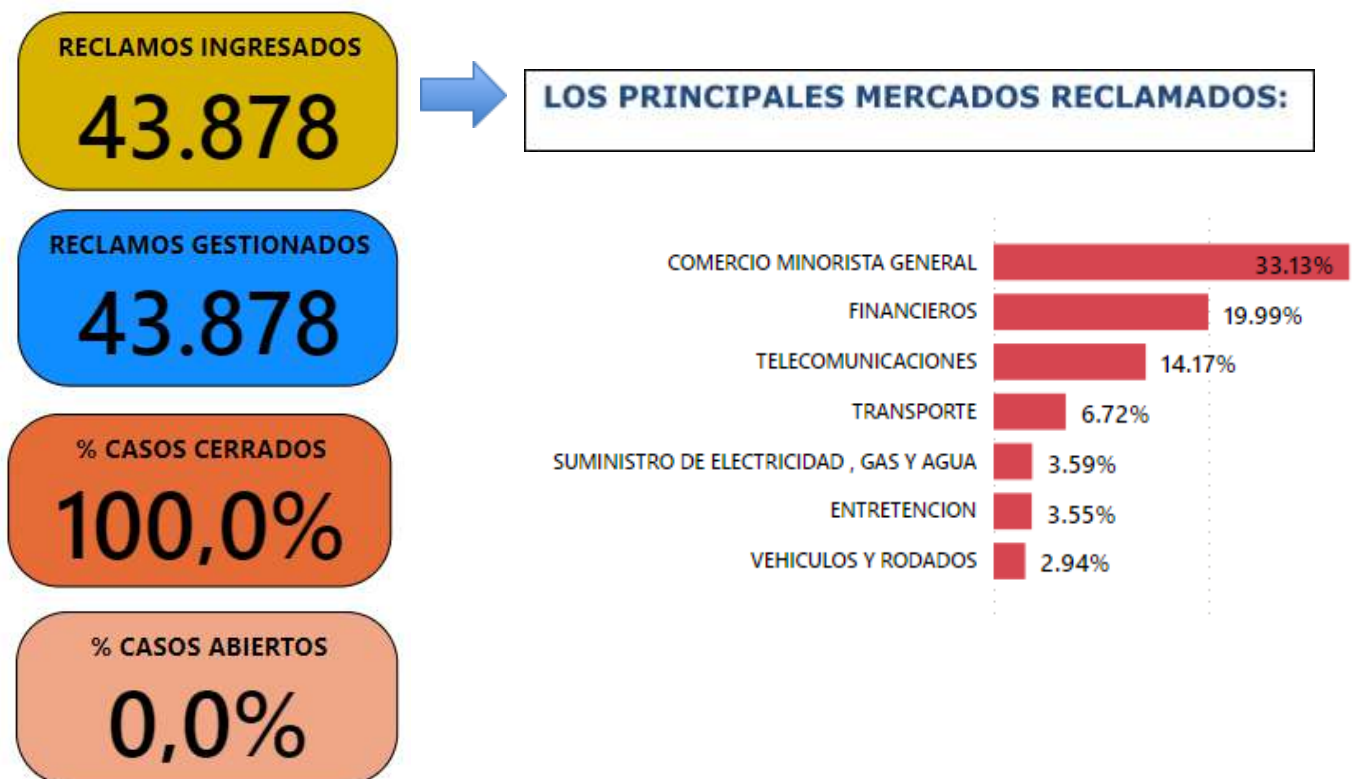
En dicha instancia y tras la exposición de la cuenta pública, se realizará un diálogo participativo a través del cual nuestros invitados y representantes de la ciudadanía y sociedad civil podrán manifestar sus percepciones, inquietudes, así como señalar oportunidades de mejora para la labor del Servicio.

La retroalimentación será considerada para ajustar los desafíos y compromisos del Servicio para el año en curso, los cuales se verán plasmados en el informe final que será compartido y publicado en el sitio web institucional.

De forma previa se presentan las principales acciones desplegadas en la región del Biobío y algunas desarrolladas a nivel central con alcance regional y nacional:

I. ATENCIÓN CIUDADANA.

1. **RECLAMOS:** Se recibieron solo en la región **43.878 Reclamos**, según el siguiente detalle:

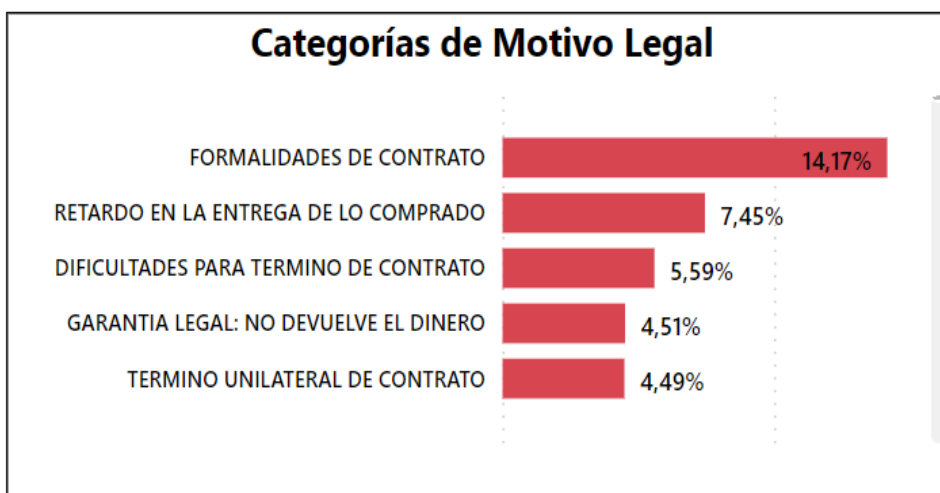


El resto, se divide en turismo, inmobiliario, salud, educación superior, servicio de comida y bebida, servicio técnico de mantención y reparación, servicios de seguridad, servicios profesionales, funerarias y cementerios-parques, servicios de mantención del hogar, etc.



Los mercados más reclamados en la región:

Mercados más reclamados



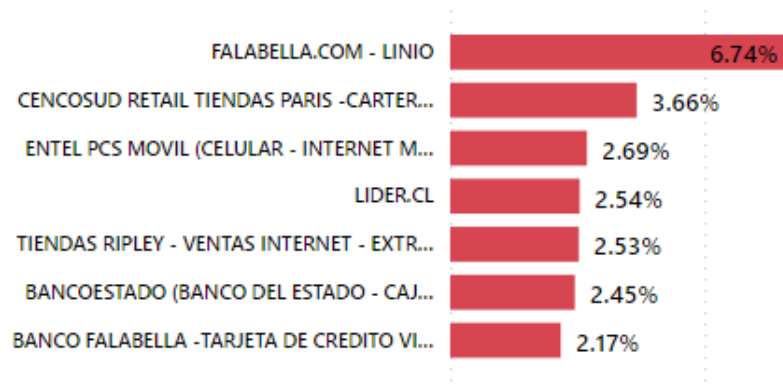
De estos reclamos, los **motivos más reclamados** fueron:

De las comunas con mayor **volumen de reclamos destacan:**



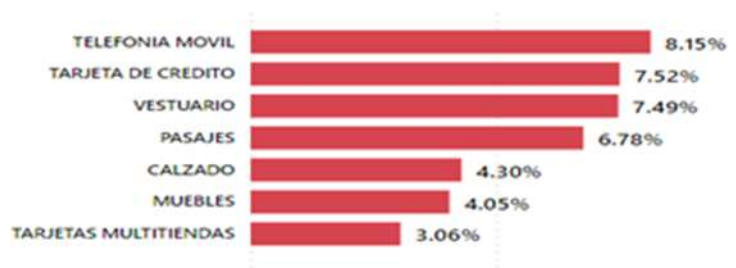
Del total de reclamos, destacan **los 10 proveedores más reclamados:**

Proveedores más reclamados



Del total de reclamos, destacan **los 5 productos más reclamados:**

Productos con mayor volumen de reclamos



2. ALERTA CIUDADANA (AC): Herramienta dispuesta para que las personas puedan entregar información que dé cuenta de la existencia de conductas de empresas o mercados que posiblemente afectan los derechos de todos los consumidores. Esta



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

información permitirá que el SERNAC recopile información e investigue infracciones a la Ley. De esto, se recepcionaron **366 Alertas ciudadanas** de consumidores de la región, las cuales abordaron las temáticas de problemas de ejecución contractual.

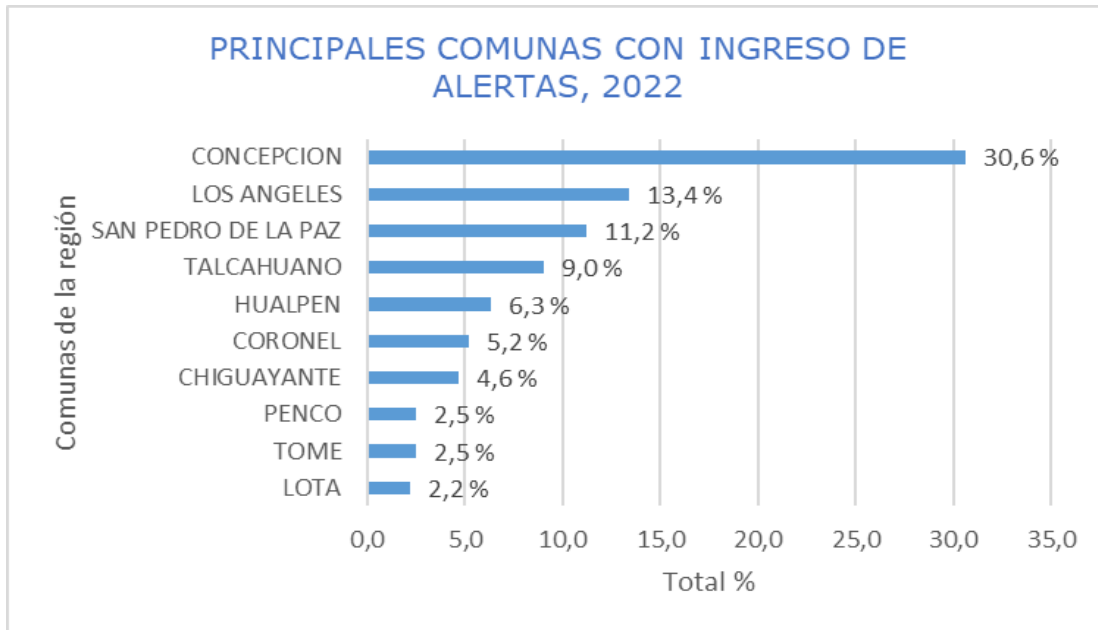
- Los **10 mercados** con más alertas.



- Las **5 comunas con más alertas** ingresadas.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



- Las **10 categorías motivo legal**.



3. ALERTAS REGIONALES (AR): La Dirección regional a través de sus mecanismos de recepción de reclamos, consultas, monitoreo del mercado y medios de comunicación, se detectaron y tramitaron 8 alertas con alcance regional en las siguientes materias:

- ✓ Salud (1)
- ✓ Telecomunicaciones (2)
- ✓ Servicios básicos (4)
- ✓ Financiero (1)

Se tramitaron 3 alertas derivadas de otro centro de responsabilidad con alcance regional, en los siguientes mercados:

- ✓ Inmobiliario (1)
- ✓ Transporte (1)
- ✓ Salud (1)

4. NO MOLESTAR (NM): Es una herramienta dispuesta por el SERNAC para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. De esto, se recibieron **22.862** ingresos en dicha plataforma, de los cuales:

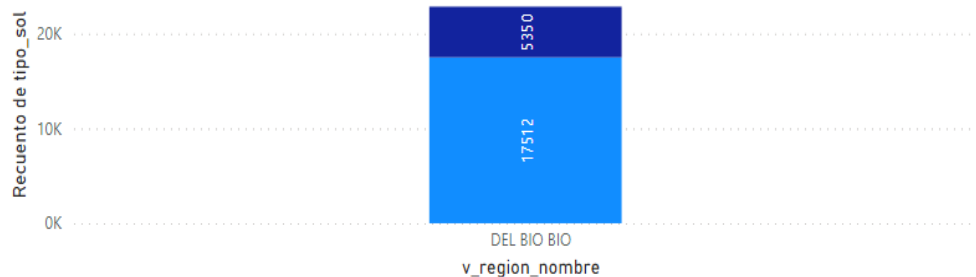
- ✓ **5.350** : corresponden por correos electrónicos no deseados.
- ✓ **17.512** : Por mensajería telefónica.



Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gráfico por región del consumidor

tipo_sol ● Teléfono ● Correos

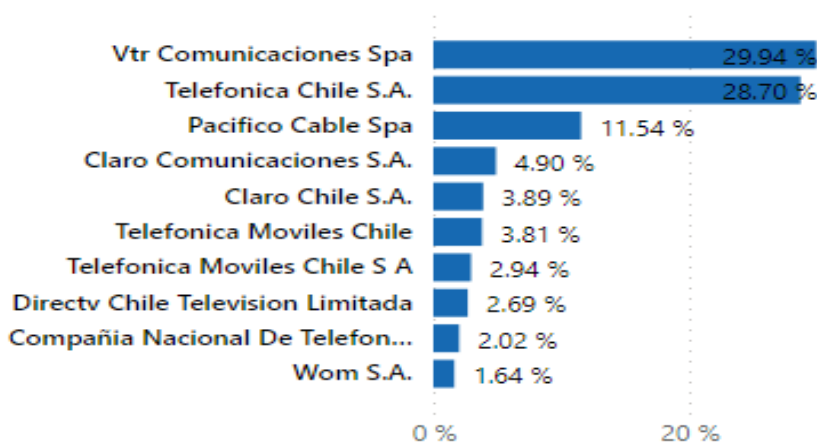


5. Me Quiero Salir (MQS), al igual que la plataforma anterior, se recibieron **4.756**. Es una herramienta dispuesta a los consumidores y las consumidoras para que puedan solicitar expresa y claramente, el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa. Actualmente, esta herramienta está disponible para:

- ✓ Servicios de telecomunicaciones, tales como, televisión de pago, internet y telefonía.
- ✓ Seguros generales.

Así, en cifras en la región, VRT es la empresa con mayores ingresos de solicitudes de MQS.

Número de solicitudes por empresa

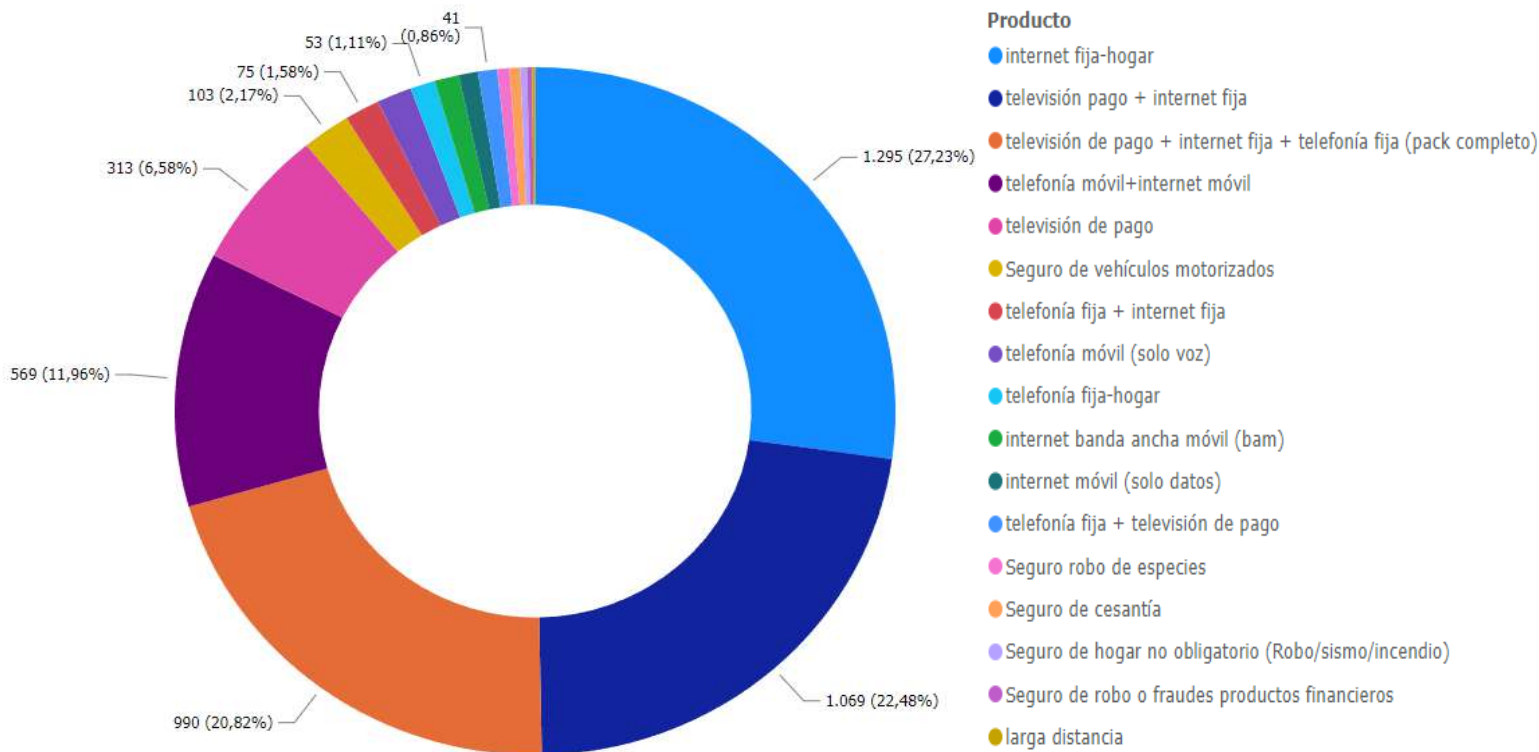


De los más en el área

productos reclamados de



telecomunicaciones, se evidencian el primer lugar Internet fija-hogar con un total de 1.295 (27.23%), le sigue televisión pago + internet fija con un total de 1.069 (22.48%) y, en tercer lugar, televisión de pago+internet fija+telefonía fija (pack completo) con un total de 990 (20,82%).



6. Consultas ingresadas en la región. Permite que el ciudadano realice consultas al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) respecto a conocer detalles y alcances de la Ley del Consumidor. Se gestionaron **19.241 consultas** ingresadas por los consumidores de la región en el periodo 2022. De las comunas con mayor volumen de ingresos de consultas está en primer lugar Concepción con un total de 4.340 consultas que representa un 22.56%, le sigue Los Ángeles con 2.130 consultas (11,07%) y en tercer lugar, la comuna de Talcahuano con 1.956 consultas (10,17%).

II. PROTECCIÓN.

Las demandas o juicios colectivos son el mecanismo judicial para la protección de los derechos de los consumidores en aquellos casos en que una empresa ha afectado a

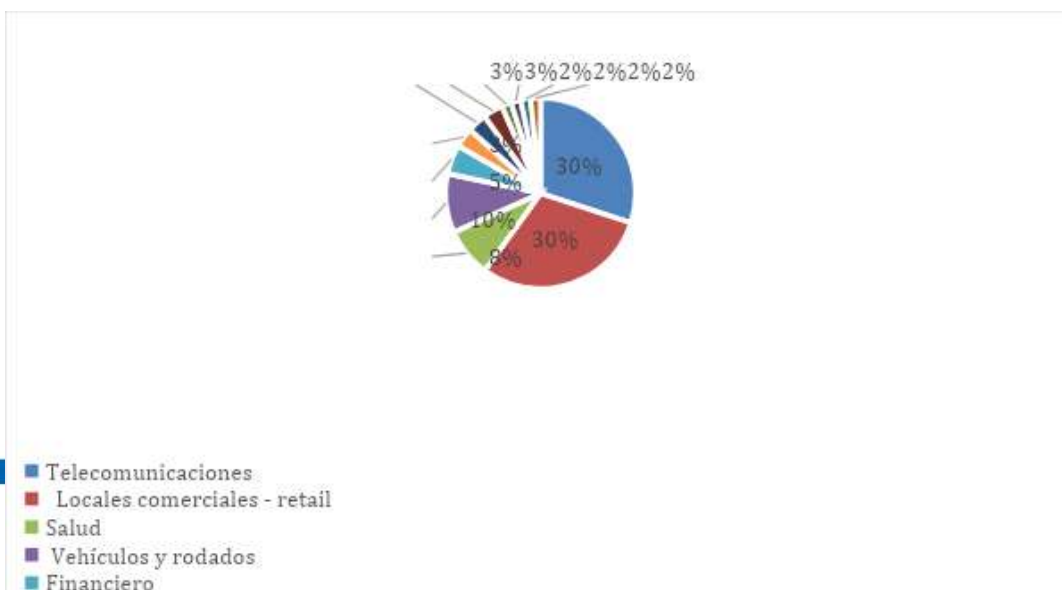


muchas personas. A través de este juicio, el tribunal puede dar una solución uniforme a todos los consumidores afectados por la conducta del proveedor.

- **Juicios de Interés Colectivo.** Se gestionaron y tramitaron 2 juicios colectivo, contra proveedores de la región, en materia de cláusulas abusivas, y respecto de la continuidad y calidad de los servicios básicos (juicios que siguen en tramitación).
- **Juicios de Interés General (JIG):** Se presentaron 60 juicios de interés general, de un total en stock de 197 causas activas en tramitación para finales del año 2022, de las cuales se cerraron 39 causas con resultado favorable en 31 de ellas.

En eso los mercados denunciados, correspondieron a:

- ✓ Telecomunicaciones (18 denuncias)
- ✓ Locales comerciales - retail (18 denuncias)
- ✓ Salud (5 denuncias)
- ✓ Vehículos y rodados (6)
- ✓ Financiero (3 denuncias)
- ✓ Comercio a distancia - electrónicos (2 denuncias)
- ✓ Educación (2 denuncias)
- ✓ Servicios básicos (2 denuncias)
- ✓ Comercio minorista - orientado al hogar (1 denuncia)
- ✓ Servicio técnico/ mantención/ reparación (1 denuncia)
- ✓ Turismo (1 denuncia)



✓ Vivienda (1 denuncia)

- **Monto en indemnización por concepto de JIG \$4.590.347**

- **Cantidad de multas por concepto de JIG \$338**

III. Nuevas iniciativas dirigidas a la ciudadanía

1. Observatorio de precios de productos. SERNAC dispone en su sitio web una herramienta que permite a los consumidores poder comparar una lista de compras en los supermercados de tu comuna, en donde podrás comparar los productos más comprados, especialmente los alimentos.



No muestra los precios de cada producto, para prevenir prácticas contra la libre competencia entre empresas.

Incluye sólo las ofertas universales, es decir, aquellas que no exigen condiciones como llevar más unidades, entregar el rut o pagar con una determinada tarjeta.

2. Calculadora de Presupuesto Familiar.

Permite a las personas calcular su capacidad de pago, evitar el sobreendeudamiento y hacer mejor uso de su dinero. Esta herramienta es todavía más relevante en un contexto inflacionario, donde la capacidad adquisitiva de las personas es menor.

La calculadora permite a las personas registrar información sobre sus ingresos, presupuesto personal y/o familiar, y así conocer su capacidad de endeudamiento y ahorro a través de un "semáforo", donde una vez completada la información, arrojará un color rojo si se excede; amarillo cuando está al límite de su carga financiera; y verde si está dentro de los parámetros recomendados por el SERNAC.

Durante el año pasado esta herramienta recibió más de 21 mil visitas.

3. Comparador de Tarjetas de Crédito.



Es una herramienta que permite a los consumidores saber cuánto cuesta usar su tarjeta y comparar con la información de casi 200 tarjetas vigentes en el mercado.

Esta herramienta es única en su tipo y es muy útil para los consumidores, pues posibilita que puedan tomar decisiones de consumo más convenientes para el bolsillo, lo que también ayuda a evitar el sobreendeudamiento.

En términos generales, la plataforma ha permitido visualizar las importantes diferencias que existen en los cargos de mantención que cobran las entidades financieras por el uso de las tarjetas de crédito.

4. Calculadora de Gastos de Cobranza.

Permite verificar de manera sencilla que las empresas no estén realizando cobros indebidos por este concepto.

Recordemos que los gastos de cobranza corresponden a lo que gasta una empresa para cobrar una deuda atrasada, por ejemplo, el envío de cartas certificadas, llamados, mensajes, entre otros.

Los gastos de cobranza deben corresponder a acciones efectivamente realizadas por la empresa para exigir el pago de la deuda. En materia de cobranzas extrajudiciales, las empresas sólo pueden aplicar cobros por concepto de gastos de cobranzas después de los primeros 20 días de atraso de la deuda y sólo se pueden exigir, en todo caso, los topes máximos que establece la Ley que van entre 3 y 9% dependiendo del monto de la deuda.

5. Comparador de Créditos de Consumo:

En esta aplicación el consumidor podrá comparar créditos de consumo de diferentes instituciones financieras. El objetivo es saber cuál será el costo del crédito antes de solicitarlo, y así poder tomar la mejor decisión de consumo. La nueva versión 2023 ha sido co-construida y testeada con los consumidores.

IV. EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO.



La oferta educativa, se centró en:

Productos	Difusión	Implementación	Beneficiarios
CURSO DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS	3	0	0
CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE	5	0	0
TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA	3	13	495
TALLER DE GÉNERO	2	1	14
TALLER EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR	0	6	348
TALLER DE HERRAMIENTAS CIUDADANAS	0	1	14
TALLER DE CONSUMO SOSTENIBLE	0	5	158
Total	13	26	1029

Durante el año 2022 se realizaron en total 26 talleres, alcanzando 1029 beneficiarios.

V. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **El Fondo Concursable**, contó con un presupuesto a nivel nacional de \$526.134.000 y 41 proyectos se financiaron el año 2022. En la región del Biobío contó con un monto de **\$39.044.903** y el total de proyectos financiados fueron **4**, lo que **representa un 7,42%** del presupuesto total.
- **Mecanismos participativos:** Se desarrollaron 2 mecanismos de participación en el periodo 2022:

1. Consejo Consultivo regional: Son una iniciativa SERNAC de diálogo social, generado en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, que busca recoger



información y opinión de los actores involucrados en el Sistema Nacional de Protección de los derechos de los consumidores/as, en materias relativas a la implementación y mejoras de la gestión de SERNAC en sus ámbitos de competencia.

Durante el periodo 2022, el Consejo Consultivo regional tuvo un total de 4 sesiones abordando principalmente temáticas relacionadas con Servicios básicos y cobros indebidos y el Impuesto Rosa, además de la presentación del Plan Anual de Trabajo para implementar las actividades acordadas.

2. Conversatorio de Consumo: Los conversatorios son una iniciativa SERNAC de diálogo social, generado en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, con el objetivo institucionalizar un espacio para el intercambio de ideas en el marco de la relación entre diferentes actores (Asociaciones de Consumidores, Proveedores, Servicios públicos, Expertos académicos).

En el periodo 2022, se realizaron 2 Conversatorios de consumo:

1)“Servicios básicos y cobros indebidos” El diálogo con los participantes se centró básicamente en los cobros indebidos de parte de las empresas de servicios básicos, facturaciones erróneas, cobros indebidos, mala calidad del servicio, principalmente en internet, para luego dar espacio a la instancia de diálogo de los participantes.

2)“Impuesto Rosa” consumo y perspectiva de género. El diálogo con los participantes se centró básicamente en las diferencias de precios que pagarían las mujeres por productos idénticos o similares a los que compran los hombres y que, por lo general, tiene un costo superior para las mujeres. También fue un espacio en donde los relatores entregaron herramientas para comprender qué es el Impuesto Rosa y cuál es la problemática detrás de este sobreprecio.



VI. ACCIONES CON ENFOQUE DE GÉNERO E INCLUSIÓN.

Se implementaron dos actividades en el periodo 2022:

1) En el mes de junio 2022, se realizó un **Taller con perspectiva de género** al Programa Familias Jefas de Hogar de la Municipalidad de Penco.

2) En el mes de diciembre de 2022, se realizó un Conversatorio de consumo: **"Impuesto Rosa" consumo y perspectiva de género**, modalidad online, la cual contó con una alta participación de mujeres de organizaciones de la sociedad civil, juntas vecinales, entre otros.



VII. FISCALIZACIÓN:

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y de toda otra normativa de protección a los derechos de los consumidores (artículo 58 letra a), de la Ley N° 19.496.

En el periodo 2022, se realizaron **56 fiscalizaciones** asignados a la región del Biobío, con alcance nacional, de las cuales 37 fueron programadas y 19 no programadas por distintos canales (presencial, digital u otro).

Los tres mercados que registra la mayor cantidad de fiscalizaciones, son: **COMERCIO MINORISTA GENERAL** con 25 fiscalizaciones, representando un 44,64%, le sigue



COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, con 7 fiscalizaciones (12,50%) y, en tercer lugar, **VEHÍCULOS Y RODADOS** con 6 fiscalizaciones (10,71%).

VIII. ESTUDIOS

1. Estudios de mercado (estudios con datos a nivel nacional en el 2022 publicados en el 2023.

1.1 Ranking de comportamiento de los mercados

- Telecomunicaciones
- Financiero.

1.2 Precios.

- Estudio precios servicios veterinarios
- Informe Estudio Gestión Menstrual - Julio 2022
- Impuesto Rosa Infantil: Análisis de precios y comportamiento del mercado
- Uniformes, útiles y textos escolares: Análisis de políticas, medidas y precios
- Medicamentos: Comportamiento de precios en un año de pandemia 2020-2021 (publicado en el año 2022.

2. Calidad y seguridad de productos y servicios

- Diagnóstico de información sobre durabilidad o vida útil de los productos
- Estudio exploratorio para la armonización, clasificación y estandarización de tallas de vestuario femenino en Chile
- Conocimiento y comportamiento de los consumidores
- Estudio exploratorio sobre los riesgos de consumo de los dispositivos con Internet de las Cosas en Chile
- Experimento SERNAC: Consentimiento en el uso de las cookies

3. Informes interactivos

- Radiografía Reclamos Personas Mayores
- Radiografía del mercado de la Entretención



- Comparador de tarjetas de crédito, entre otros.

IX. INTERPRETACIÓN DE LA LEY

- **Circulares interpretativas.** Durante el año 2022, Sernac dictó 5 circulares interpretativas cuyas materias abordadas fueron las siguientes:

- Obligación de informar la duración de los bienes y plazos en que se dispondrán repuestos y servicio técnico.
- Publicidad nativa e influencers.
- Publicidad y prácticas comerciales.
- Cláusulas abusivas en el tratamiento de datos personales.
- Protección de consumidores frente al uso de sistemas de inteligencia artificial.

X. 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. Se realizará un trabajo focalizado con este público objetivo, a fin de identificar los problemas de consumo que enfrentan en razón de su edad, género, situación de discapacidad, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que se configuran como barreras y/o dificultades para ejercer sus derechos como consumidores y consumidoras.

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.

Se desarrollará una nueva estrategia comunicacional y de vinculación con el medio, con focos claros y definidos, además de un importante despliegue territorial vía alianzas con Municipios, GORE y otros servicios públicos en las regiones del país.

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.

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 mensual, 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.

Finalmente, se trabajará en la difusión y masificación de la implementación de planes de cumplimiento en consumo: desarrollo de actividades de apertura y escucha activa con actores relevantes, además de un conjunto con acciones de perfeccionamiento normativo y legal del modelo de Compliance.

**Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023
Región del Biobío**

Ciudad: Concepción

Lugar: Salón Biobío, Dependencias de la Delegación Presidencial, ubicado en Aníbal Pinto 442, piso 2, Concepción.

Fecha: 17.05.2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes: La actividad se realizó en el salón Biobío de la Delegación Presidencial, y contó con la participación del Seremi de Gobierno, Eduardo Vivanco G.; la Seremi de Justicia, Claudia Soto C.; el Seremi de Economía, Javier Sepúlveda S.; representantes de la Seremi de Salud, Servicios Públicos, Municipalidad de Concepción, Corporación de Asistencia Judicial, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Plataformas Municipales, Clínicas Jurídicas de Universidad del Desarrollo y Universidad Andrés Bello, Cámara de Comercio, Organizaciones de la Sociedad Civil, del Adulto Mayor y Juntas de vecinos de la región, así como miembros del Consejo Consultivo Regional, Asociaciones de Consumidores FOJUCC y CEDECU.

Total asistentes: 31 personas.

1. Desarrollo de la actividad

A continuación, se presenta el programa utilizado en la Cuenta Pública Participativa de la región:

**Programa
Cuenta Pública Participativa 2023
SERNAC Dirección Regional del Biobío**

Hora	Actividad
15.30 – 15.45	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
15.45 – 15.50	Bienvenida a las y los asistentes



15.50 – 15.55	Palabras de Javier Sepúlveda S., Seremi de Economía, Fomento y Turismo Región del Biobío
15.55 – 16.15	Presentación Cuenta Pública 2023 – Paulina Cid Muñoz, Directora Regional (s) del SERNAC
16.15 – 16.30	COFFEE
16.30 – 17.00	Integración de mesas de trabajo, presentación de las preguntas y respuestas previamente asignadas a cada grupo, Diálogo con Directora Regional (s).
17:00 – 17.20	Exposición de las Preguntas formuladas por cada mesa de trabajo y respuestas de la Directora Regional (s).
17:21	Cierre

□ **Metodología participativa:**

La Cuenta Pública Participativa consistió en la presentación de la Gestión Institucional 2022, para luego dar espacio de conversación y escucha con las personas asistentes, conformando mesas de trabajo, a fin de que pudieran reflexionar, contribuir con sus experiencias y participar activamente en el proceso, y finalmente poder realizar las preguntas dirigidas a la Autoridad Regional. Destacar que dentro de la misma actividad de cuenta pública se extendió invitación a los integrantes de la Mesa Regional de Seguridad de Productos para mostrar y entregar información relativa a temas de seguridad en el consumo, asistiendo la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Policía de Investigaciones, SEREMI de Salud, SERNAC; los integrantes de esta mesa que no pudieron asistir y que previamente justificaron su participación son Aduanas y SEREMI de Transportes.

□ **Espacio físico:**

La Directora regional (s) del SERNAC, dio cuenta de la gestión institucional en el Salón Biobío de la Delegación Presidencial, donde se realizó la Cuenta Pública y contó con un espacio acorde para la cantidad de invitados, considerando el trabajo que se llevó a cabo en las mesas.

□ **Invitación para difundir:**

La invitación validada por el Departamento de Comunicaciones contó con 2 formatos: La primera dirigida a la Ciudadanía (ver imagen 1) que invita a la Cuenta Pública Participativa y dar espacio a una instancia de diálogo, entre los participantes y segunda



invitación dirigida a las Autoridades (ver imagen 2), la cual señala que la instancia contará con la presencia de actores ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil.

Imagen 1:



Imagen 2:



Invitado/as:

Se extendió la invitación vía correo electrónico, a diversas autoridades, entre ellas, el Seremi de Gobierno, Eduardo Vivanco G.; la Seremi de Justicia, Claudia Soto C.; el Seremi de Economía, Javier Sepúlveda S.; representantes de la Seremi de Salud, Servicios Públicos, Municipalidad de Concepción, Corporación de Asistencia Judicial, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Plataformas Municipales, Clínicas Jurídicas de Universidad del Desarrollo y Universidad Andrés Bello, Cámara de Comercio, Organizaciones de la Sociedad Civil, del Adulto Mayor y Juntas de vecinos de la región, así como miembros del Consejo Consultivo Regional, Asociaciones de Consumidores FOJUCC, ARCAM y CEDECU.

Composición de las mesas:

Se establecieron 3 Mesas de trabajo de entre 6 a 7 personas, conformados por diversas Autoridades y representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil, del Adulto Mayor y juntas de vecinos, con una duración de trabajo de 20 minutos aproximados, contó con un moderador, tres facilitadores y se entregaron las preguntas (predefinidas) a los invitados para posteriormente recoger las respuestas correspondientes.

Presentación de la actividad:



Es de suma relevancia mencionar que previo a la realización de la Cuenta Pública Participativa se procedió a enviar para conocimiento un Pre-Informe al Consejo Consultivo Regional con un resumen de la Gestión Institucional 2022.

La Cuenta Pública Participativa 2023 comenzó a las 15:30 horas en el Salón Biobío de la Delegación Presidencial Regional, dando la bienvenida a los asistentes el SEREMI DE ECONOMÍA y Directora Regional (s) de SERNAC.

En la primera parte se presentó a los asistentes información de la gestión y el quehacer del SERNAC a nivel nacional y regional, dando a conocer los énfasis de la institución para el año 2023 (Tiempo estimado 20 minutos), se complementa presentación con la proyección de un video con el testimonio de dos consumidores respecto a la experiencia que han tenido con nuestro servicio.

En la segunda parte de la Cuenta Pública Participativa se incorporaron mesas de trabajo con el propósito de compartir y reflexionar acerca de las funciones de la institución, espacio de diálogo y comunicación activa, entre las autoridades presentes y asistentes de la sociedad civil. En este espacio se plantearon inquietudes y consultas en materia de consumo que fueron resueltas en ese momento por parte de la Directora Regional (s). El trabajo de estas mesas fue guiado por facilitadores de nuestra Dirección Regional, quienes tuvieron a su disposición, por ejemplo: preguntas guías.

El trabajo en grupos contó con dos instancias participativas en las que se recibieron consultas en general, las que se respondieron en la propia instancia, no quedando ninguna respuesta pendiente de entrega a los asistentes, ya que de lo contrario se tendría que haber enviado vía email.

Primero: como grupo debieron responder a las preguntas entregadas por los facilitadores y consensuar sus respuestas para proceder a la entrega de las mismas a la Directora Regional (s) para conocimiento y consideración en las mejoras del quehacer del servicio.

Segundo: a cada grupo le correspondió formular una pregunta, a través de un vocero seleccionado por los integrantes del mismo en materias de consumo, mejoras a la ley de protección al consumidor, entre otras para ser respondida por la Directora Regional (s) en la misma instancia (final del trabajo grupal).



2. Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de los / las asistentes:

Las preguntas e ideas planteadas por los asistentes se efectuaron en el marco de las mesas de trabajo y estas se resumen de la siguiente forma:

Preguntas de trabajo (predefinidas).

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?
2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?
4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

MESA 1, preguntas y respuestas (dadas por los integrantes):

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio?

Sí, Reclamos, alerta ciudadana, Comparador de precios, No Molestar, MQS.

¿Qué opinión tiene de ellos?

Que tengan una mayor difusión, que la página web sea más amigable ya que en el caso de la herramienta No Molestar, si bien hay información al respecto no señala específicamente como informar cuando hay un incumplimiento por parte de la empresa.

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

Mayor difusión y trabajo con Asociaciones de Consumidores.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Conocer el procedimiento de cada producto que ofrece el servicio, por ejemplo, plazos de tramitación de reclamos, alertas ciudadanas, No molestar, etc.

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

Que el servicio pueda crear un ranking del comportamiento de las empresas, de forma trimestral o semestral, que se informe a la ciudadanía cuáles son las empresas más reclamadas y en caso que la empresa mejore su conducta se destaque su comportamiento.

-Pregunta formulada y que surge de la Mesa 1 y respuestas de Directora Regional (s):

¿Por qué en SERNAC se demoran en los plazos de tramitación en los juicios?

Respuesta de Directora Regional (s):



“Como servicio, tratamos de ser lo más ágiles y proactivos en nuestra acción, sin embargo, en lo que respecta a la tramitación de juicios, dependemos de otro Organismo del Estado, y nos referimos al Poder Judicial. Así, los juicios colectivos, se tramitan en los juzgados civiles y los de interés general, en los juzgados de policía local. Cada Tribunal maneja sus propios tiempos, lo cual no depende de nosotros, más allá que tengamos la iniciativa procesal, y de prosecución del juicio, los plazos dependen mucho de los Tribunales”.

MESA 2, preguntas y respuestas (dadas por los integrantes):

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio?

Sí, Reclamos, atención ciudadana, Consulta, No Molestar, Alerta Ciudadana, MQS.

¿Qué opinión tiene de ellos?

Consideran que le faltan mayores facultades legales a SERNAC para obtener resultados reales.

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

A través de redes sociales.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

-Saber qué facultad tiene el SERNAC frente al alza de precios.

-Si hay información sobre el porcentaje de casos con respuesta favorable.

4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC? Que el Que SERNAC tenga una mayor relación con la Sociedad Civil para mejorar la relación con la ciudadanía.

-Preguntas formuladas y que surgen de la Mesa 2 y respuestas de Directora Regional (s):

¿Qué facultad tiene el SERNAC frente al alza de precios?

“Sernac está destinado a proteger, informar y educar a los consumidores. Al respecto, no tenemos injerencia en la libre competencia y en materia de fijación de precios. Sin embargo, es importante destacar que, si podemos intervenir, cuando nos cobran un precio distinto al informado o publicitado, o me cobran por un servicio del cual no contrate”.

¿Hay información sobre el porcentaje de casos con respuesta favorable?

“Si tenemos información, al respecto señalar que más de la mitad de los casos tienen respuesta favorable”.

- **Que SERNAC tenga una mayor relación con la Sociedad Civil para mejorar la relación con la ciudadanía.**



“SERNAC DR Biobío, mantiene un importante relacionamiento a través del Consejo Consultivo Regional compuesto por Asociaciones de consumidores, representantes de la Cámara de Comercio, del Adulto Mayor y de juntas de vecinos”.

MESA 3, preguntas y respuestas (dadas por los integrantes):

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio?

Sí, algunos. MQS, No Molestar y atención presencial.

¿Qué opinión tiene de ellos?

Que debieran existir más empresas, sobre todo en el área financiera, para la herramienta MQS que dispone SERNAC.

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

Mayor difusión del quehacer del SERNAC y lo que ofrece a la ciudadanía, en las redes sociales y fortalecer los enlaces con otros servicios públicos relacionados con el servicio en temas de consumo.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Si en el mediano, o largo plazo el SERNAC tendrá más atribuciones, por ejemplo, para eliminar la letra chica de los contratos de créditos bancarios.

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

- Que SERNAC en conjunto con otros servicios públicos pudieran realizar, en conjunto, conversatorios dirigidos a la ciudadanía.
- Que SERNAC entregue una mejor cobertura presencial de protección a la ciudadanía, en especial el segmento de los adultos mayores.

-Preguntas formuladas y que surgen de la Mesa 3 y respuestas de Directora Regional (s):

- **Si en el mediano, o largo plazo, SERNAC tendrá más atribuciones, por ejemplo, para eliminar la letra chica de los contratos de créditos bancarios.**

“Hace un par de años, existió una modificación legal, la cual otorgaba facultades sancionatorias a SERNAC, las cuales, sin embargo, fueron declaradas inconstitucionales por Tribunal Constitucional. Sin embargo, como servicio, si tenemos facultades, para poder revisar cláusulas abusivas, y mecanismo de protección destinados a evitar abusos, como la letra chica”.

- **Respecto a la ampliación de cobertura de la herramienta MQS a otros mercados.**

“Efectivamente como servicio, para este año, pretendemos ampliar el mercado de esta herramienta, no solo a telecomunicaciones y seguros, sino que también a otros contratos, como, por ejemplo, educación superior, contratos de alarmas domiciliarias, cuentas vistas y tarjetas de prepago”.



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

Los asistentes realizan importante reconocimiento por la realización de la Cuenta Pública Participativa en forma presencial, ya que es una instancia de encuentro y diálogo con los distintos actores de la sociedad civil, autoridades y servicios públicos en general, por lo que se sugiere continuar con la entrega de nuestra gestión a la ciudadanía.

4. Evaluación Final

La actividad se desarrolló de forma adecuada, cumpliendo con todo lo exigido según instructivo de la Cuenta Pública Participativa, metodologías e indicaciones recibidas para la realización de la actividad.

La Directora Regional (s) resaltó una serie de logros que fueron en directo beneficio para la ciudadanía, además de dar cuenta de la gestión, compromisos y desafíos para el año 2023.

Tras la exposición de la Directora Regional (s) los asistentes participaron de las mesas de trabajo, en ellas conversaron sobre la información entregada en la presentación y levantaron dudas, observaciones y sugerencias en compañía de los facilitadores.

Es necesario destacar la asistencia de representantes de diversas instituciones, muchas de las cuales, no tenían vinculación con SERNAC y que gracias a la invitación recibida para este espacio de participación y diálogo han tenido la oportunidad de recibir información institucional y compartir sus propias experiencias en materias de consumo, de aquí la importancia de seguir realizando este tipo de actividades y reforzar el relacionamiento con la sociedad civil organizada en la región.

En la actividad se hizo énfasis en los objetivos del presente año, como la presentación de una modificación legal en ámbitos de consumo financiero (problemáticas asociadas a las cobranzas extrajudiciales y/o judiciales y aceleración de deudas.), ampliar la cobertura de la herramienta "Me Quiero Salir" a nuevos mercados, ampliar la participación y relacionamiento con otros Servicios Públicos, fortaleciendo la Mesa Regional de Seguridad de Productos y el despliegue territorial a comunas más alejadas de la región y ampliar las materias denunciables enfocadas principalmente en actos de Fiscalización.



5. Anexos

A continuación, se muestran fotografías de la Cuenta Pública Participativa, 2023.



**Directora Regional (s)
Regional (s)**



Seremi de Economía y Directora





Mesa Regional de Seguridad de productos.

