



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **Los Ríos**



Sernac en el marco de fomentar instancias establecidas por ley cuyo objetivo es el fortalecimiento de la participación ciudadana mediante el desarrollo de instancias de diálogo y reflexión.

La Cuenta Pública Participativa es una modalidad de Participación Ciudadana cuyo objeto es constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, particularmente de la Dirección Regional de Los Ríos, para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

Es en este contexto, que se detalla la gestión de la Dirección Regional de Los Ríos, durante el año 2022.

Atención ciudadana

El SERNAC siguió implementando canales de atención y herramientas para que las y los consumidores ejerzan sus derechos de forma expedita y accesible en el contexto de la pandemia y las limitantes de acceso que esto ha significado.

Se mantuvieron los canales de atención a distancia:

- El Portal del Consumidor en www.sernac.cl
- El Centro telefónico gratuito (800 700 100)
- La Teleatención, a través de videollamada, que inició el 2020 y se mantiene hasta el presente.

En lo que se refiere a cifras, se puede señalar lo siguiente:

- Reclamos 1.206
- Alerta Ciudadana 136
- No Molestar 4238
- Me Quiero Salir 50
- Consultas 1057

Protección y compensaciones

Protección y compensaciones, son un proceso estratégico dentro del SERNAC, cuya es obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas.

- Procedimientos Voluntarios Colectivos 0
- Juicios de Interés Colectivo 0
- Juicios de Interés General 45



Nuevas iniciativas dirigidas a la ciudadanía

- No me hostiguen, cobranzas: Se habilitó un botón de reclamo para denunciar de forma directa las acciones de cobranza indebidas, cuando las empresas contacta a las personas por cobranzas extrajudiciales de forma reiterada, infringiendo los límites estipulados en la ley. 14.459 reclamos por cobranzas extrajudiciales abusivas se recibieron en 2021.
- Observatorio de precios de productos: Botón disponible en la página de Sernac para comparar una lista de compras en los supermercados de las distintas comunas del país. Este comparador tiene los productos más comprados y se incluyen solo ofertas que no tienen condiciones específicas.
- Comparador de Tarjetas de Crédito: El comparador de tarjetas de crédito, es una nueva herramienta creada por Sernac, con la finalidad, de comparar los costos de mantención y los intereses asociados a su uso. Cabe hacer presente que se realiza en base a datos otorgados por los emisores de tarjetas de crédito de las condiciones ofrecidas.

Educación para el Consumo

Educación para el consumo es un proceso estratégico del SERNAC, cuyo objetivo es promover una cultura ciudadana de consumo sostenible, a través de la entrega de productos y servicios educativos, que permitan a la ciudadanía la toma de decisiones de consumo informadas, contemplando el marco de sus derechos como consumidores; comunicando de manera eficaz estos derechos y las facultades del servicio. Además de promover cambios de comportamiento entre los mercados y consumidores, hacia una relación de consumo con mayores niveles de protección.

- Cursos de Aula Virtual 15
- Talleres 14

Participación Ciudadana

En lo que se refiere a participación ciudadana, particularmente al fortalecimiento y promoción en materias de consumo de la sociedad Civil, podemos indicar que actualmente existe una asociación de consumidores en la Región de Los Ríos. Acoval, el cual nos ha acompañado constantemente en lo que se refiere a la difusión de los derechos y deberes de los consumidores. En el Fondo concursable se indica 1, ya que, es una asociación quien puede postular al Fondo Concursable.

- Fondo Concursable 1
- Mecanismos participativos 1



Fiscalización

El proceso de fiscalización tiene como objetivo liderar, coordinar y gestionar el proceso de fiscalización, mediante la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y de toda normativa administrativa y de protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de prevenir el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de competencia del SERNAC, así como corregir comportamientos dado el incumplimiento de una obligación, mediante acciones de protección.

- Fiscalizaciones 39

Interpretación de la Ley

- Circulares interpretativas: Entre las circulares publicadas en 2021, destacan la circular de Consumidores Hipervulnerables y la de Cláusulas abusivas en contratos de adhesión, que incluye un catálogo de más de mil cláusulas que han sido analizadas y confirmadas como abusivas, por infringir los derechos de los consumidores o estipular que la persona que firma el contrato renuncia anticipadamente a alguno de sus derechos

Desafíos y compromisos 2023

El SERNAC debe seguir atento a las necesidades de los consumidores y a los temas o mercados emergentes, para visualizar los problemas u oportunidades para proteger a las y los consumidores.

Debemos monitorear el cumplimiento de los nuevos derechos que entregó la ley 21.398, así como la Ley de Responsabilidad ante Fraudes, la Portabilidad Financiera o la Ley que fortalece los derechos en cobranzas extrajudiciales.

Sabemos que el comercio electrónico creció y llegó para quedarse, pero todavía quedan desafíos en materia de postventa.

La sustentabilidad será un atributo que los consumidores buscarán, por lo que tenemos que asegurarnos que esas promesas se cumplan y educar a la ciudadanía en materia de derechos, etiquetados y acceso a la información.

Finalmente, existe seguir difundiendo las acciones de protección y compensaciones que se obtienen por esta vía para las y los afectados, a fin de incentivar el ejercicio del reclamo y la alerta ciudadana como principales herramientas de la ciudadanía para insumar el monitoreo del mercado y otras acciones del SERNAC.



Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Panguipulli

Lugar: Casona Cultural de la comuna de Panguipulli

Fecha :17/05/2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

Delegados Presidenciales: 2

Autoridades: 14

Dirigentes sociales:14

Establecimientos educacionales:15

Plataformas municipales: 4

Ciudadanía: 2

Total de asistentes: 51

1. Desarrollo de la actividad

Programa

Cuenta Pública Participativa 2023
SERNAC

| Actividad |
|---|
| Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos |
| Bienvenida a las y los asistentes |
| Palabras de Pedro Burgos, Alcalde de la Municipalidad de Panguipulli |
| Palabras de Alejandra Vásquez, SEREMI de Economía, Fomento y Turismo |
| Presentación Cuenta Pública 2023 - Alejandro Paredes Zieballé, Director Regional del SERNAC |
| Número Musical |
| Entrega de reconocimientos |
| Diálogo participativo y Preguntas al Director Regional |
| Cierre |



Metodología participativa

La metodología utilizada fueron sillas en medias lunas, debido a que no se contaban con mesas aptas para la actividad.

Composición de las mesas

Las sillas se ubicaron en medias lunas, sin mesas en donde se les entregó una pregunta por grupo para conversar de la actividad, cada grupo estaba compuesto por 5 personas aproximadamente.

Desarrollo de la actividad

La actividad resultó ser muy amena, los participantes querían dar su opinión, ya que, indicaron que la información de la Cuenta Pública Participativa fue súper clara y solo tenían dudas menores sobre la actividad.

2. Resultados del trabajo

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



En este punto, la mayoría de las personas indicaron conocer la gestión de consultas y reclamos. Las personas que han usado dicho mecanismo, indicaron que la gestión fue positiva.

De igual modo señalaron algunos participantes que conocen la página web, pero desconocían todas las herramientas que tiene disponible para el consumidor, por lo tanto, posterior a la CPP, indicaron que revisaran la página para estar actualizados con la información.

Los estudiantes señalar no conocer los mecanismos de protección que tiene el Servicio, es por esto que, agradecieron la instancia de participar en la Cuenta Pública, ya que, pueden entregar la información a sus padres.

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

En esta pregunta, todos los participantes indicaron que era muy relevante hacer mayores cantidades de charlas sobre la ley del consumidor y también en materias financieras. Con todo tipo de público, ya sean, estudiantes, adultos mayores, jefas de hogar y/o dirigentes sociales.

En segundo lugar, se estima que es importante hacer difusión de los derechos de los consumidores, sugieren en las radios locales. Así como también el aumento de folletería para dirigentes sociales alejados de la capital regional.

Por último, las personas asistentes sugerían que fuesen funcionarias de Sernac a las distintas comunas de la región, con la finalidad de que las personas reciban la atención que necesitan.

¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Las personas asistentes se mostraron muy interesadas en las distintas áreas del Servicio, pero particularmente, indicaron que desean saber mucho más de los derechos y deberes de los consumidores y poder aplicarlo en la vida cotidiana, ya que, ellos indican que hay empresas que no respetan la ley y los consumidores al no tener los conocimientos de sus derechos, no pueden ejercerlos.

También indicaron que les gustaría recibir información de todas las noticias con alcance regional.

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

Los participantes de la CPP, sugieren aumentar la fiscalización y sobre todo en locales comerciales que son de las comunas, las tiendas chinas y servicios de telefonía. También sugieren aumentar las charlas, que no sea solo en Valdivia, sino que ojalá en toda la región.

Al final del diálogo participativo, una invitada solicitó la palabra para expresar su agradecimiento hacia SERNAC, y señaló la importancia de participar en estas instancias en donde se puede hablar directamente con la autoridad regional y aclarar dudas en el momento.



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

Las recomendaciones entregadas por los asistentes fueron: Mayor participación en comunas con charlas educativas y atención de público, Invitar a actividades a dirigentes sociales.

Nuestra Dirección Regional recibe las sugerencias y se les comenta que este año existe un plan de relacionamiento, enfocando directamente el aumento de la actividad territorial.

4. Evaluación Final

Finalmente se puede señalar que la evaluación final de la actividad se considera todo un éxito, ya que, en la lista de asistencia se indica un total de 51 personas, pero quedaron varias sin anotarse. La convocatoria estaba presupuesta para 40 personas, entendiendo que es un lugar retirado de la Región, pero, aun así. Llegaron varias autoridades regionales.

En lo que se refiere al lugar, la Casona Cultural de Panguipulli, es ampliamente conocida por la gente de dicha comuna, además de ser un lugar apto para este tipo de actividades masivas.

Con respecto a las actividades (la Cuenta Pública y Dialogo Participativo) resultaron bien ejecutadas y dentro de los tiempos esperados, en ningún momento hubo momentos en donde la gente se tuviera que ir.

En relación a la participación de los invitados, se puede decir que el ambiente que había era muy agradable y se sentía la alegría de las personas al ser invitadas a una actividad que generalmente se hacen en la capital regional. Todo se hizo con mucho respeto y la gente fue muy cariñosa.

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

