

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



▶ **Ciudadano al Centro**

▶ **Protección**

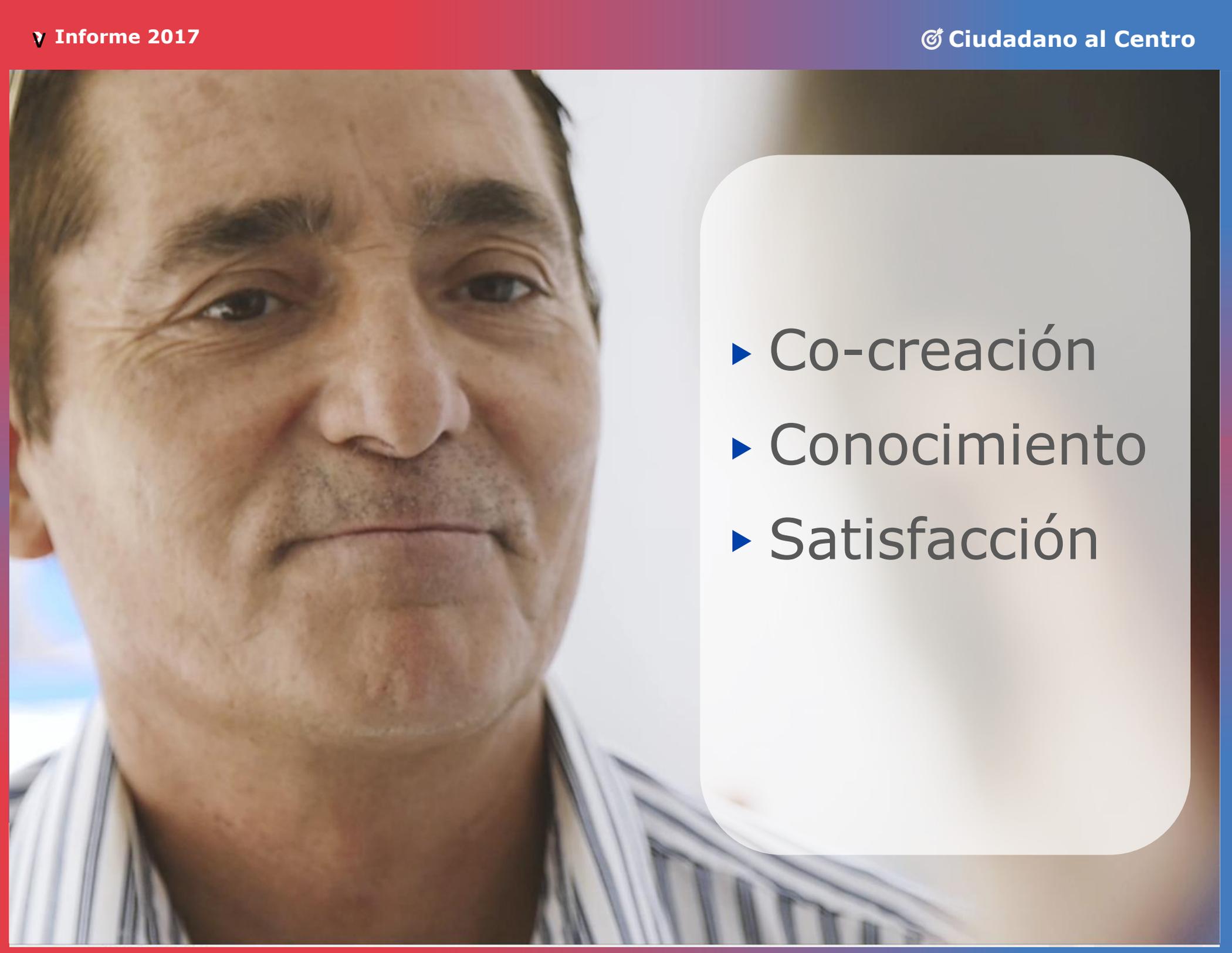
▶ **Educación e Información**

▶ **Participación**

▶ **Modernización**

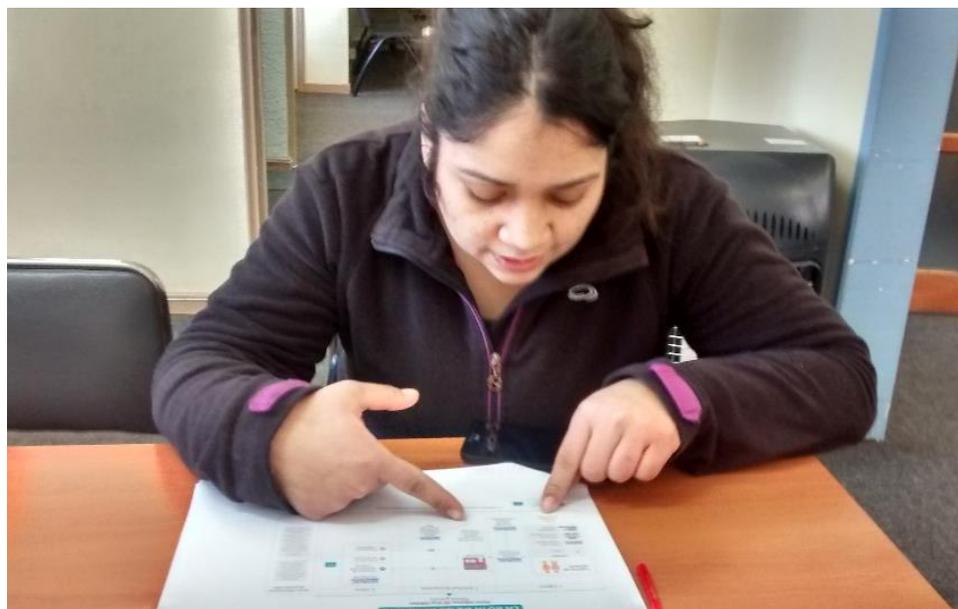


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- A close-up portrait of a middle-aged man with dark hair, looking slightly to the right. He is wearing a light-colored, vertically striped shirt. The background is blurred, showing hints of an outdoor setting with blue and white tones.
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

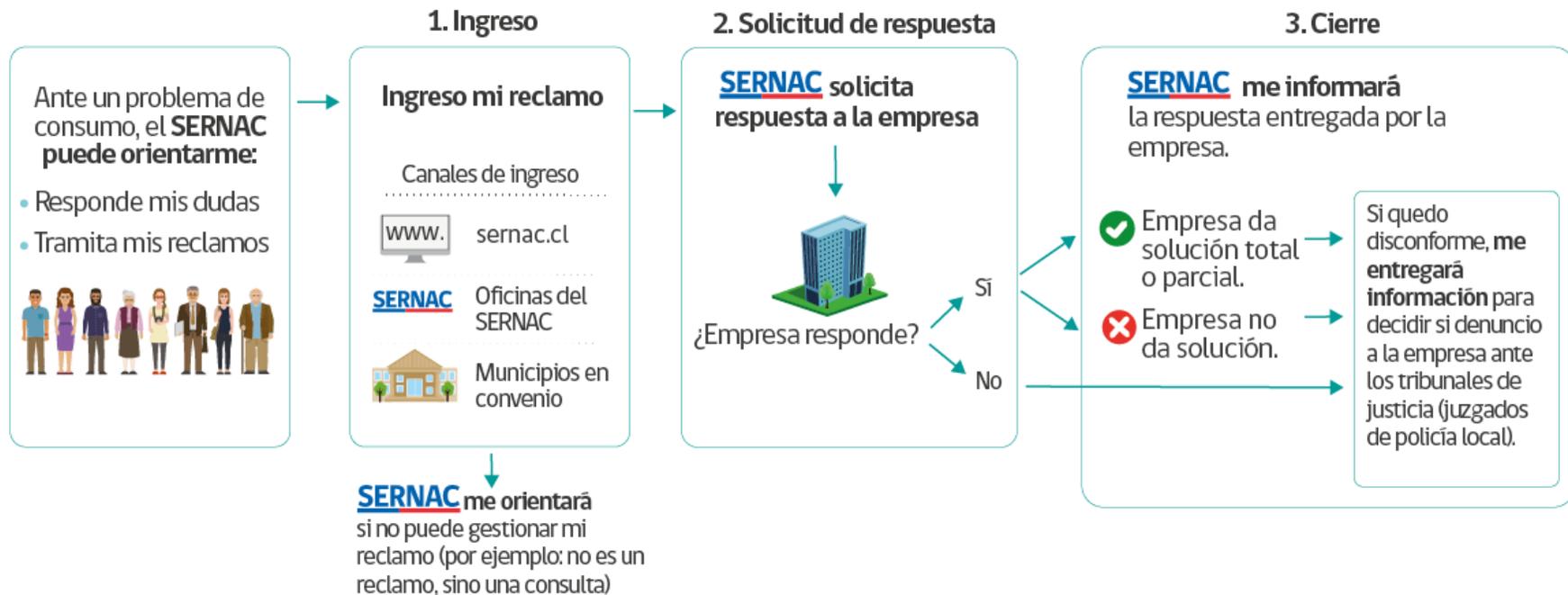
Co-creación

TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES



TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



Este proceso puede demorar máximo 18 días hábiles.

Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente el SERNAC sólo puede buscar una sanción a través de una denuncia ante un Juzgado de Policía Local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?

Llame al **centro telefónico:**

800 700 100

Lu-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en **www.sernac.cl**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Nuevo número
de atención al consumidor

800 700 100

Gratis

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

78% 

declara haber escuchado sobre el SERNAC

61% 

Declara que tiene sus derechos garantizados

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

48%



de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Situaciones en que se han sentido vulnerados:

28%

Respeto de precios

27%

Mala atención al cliente

19%

Publicidad engañosa

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las **3** industrias con problemas de respeto de derechos:

23% Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

22% Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

14% Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuarios
Satisfacción global neta anual ponderada:



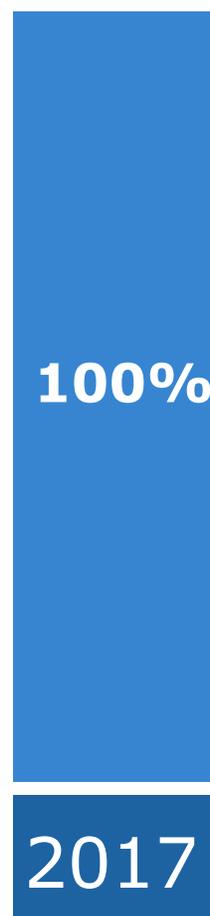
67% Consultas

72% Reclamos



SERNAC en tu barrio

SERNAC Móvil



Cobertura 100%: Visita las 15 comunas de nuestra región

SERNAC Móvil



**309 atenciones:
246 reclamos y 63
consultas**

Sernac Móvil en terreno



Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



A bar chart with a single blue bar. The bar is divided into two sections: a larger top section and a smaller bottom section. The top section contains the number '12.885' and the bottom section contains the year '2017'.

Year	Number of Claims
2017	12.885

2017

12.885 reclamos



9.170
(aprox.)

2017

9.170 consultas



15 plataformas de atención en municipios

Renovación de Convenios Municipales



Monte Patria



Punitaqui

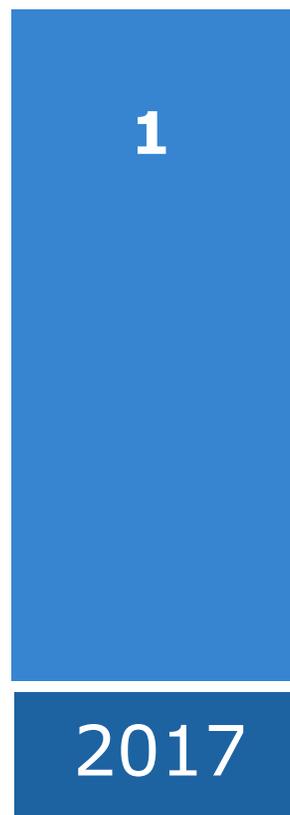


Salamanca



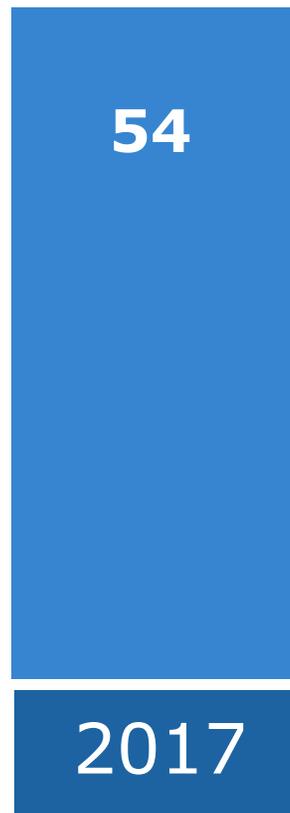
3

Mediaciones colectivas



7

**Demandas colectivas
en proceso**



150
Juicios de interés general en proceso



26

2017

12

**Denuncias de interés
general**

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



105 actividades educativas.



6.748 mil beneficiarios únicos.



8 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



**8 participantes aprobaron
en el curso de perfeccionamiento
docente**



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

182

Menciones en la prensa regional

8

Campañas de información

+591

Mil seguidores en Twitter

2

Millones de visualizaciones en Youtube

+10

Millones de visitas en nuestra web

+48

Mil seguidores en Facebook

Campañas informativas

- **Campaña 800: Llamar al SERNAC no cuesta nada.**
- **Campaña garantía legal 3 X 3.**
- **Campaña Derechos en Cobranzas.**
- **Campaña Derechos en Telecomunicaciones.**
- **Campaña Tarjeta Segura.**
- **Campaña Escolar de Educación Financiera.**
- **Campaña Jóvenes de Educación Financiera.**
- **Campaña Personas Mayores de Educación Financiera.**

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
-  ▶ Participación
- ▶ Modernización

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

01

Consejos Consultivos

04

Sesiones de Consejos Consultivos

01

Cuenta Pública Participativa

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización





Creación Unidad de Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos



Despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC



Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



Inicio de un ecosistema tecnológico de con énfasis en los datos e información.

Relacionamiento internacional del SERNAC 2017

- ▶ Participación en 2 seminarios y 11 talleres internacionales.
- ▶ Firma de 2 convenios de Cooperación Interinstitucional.
- ▶ Pasantía Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- ▶ Participación en Working Party on Consumer Product Safety y Committee on Consumer Policy (CCP) – OCDE.
- ▶ Participación 3° Congreso Internacional de Derecho de los Mercados de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.



HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017

Feria del Consumidor para el Adulto Mayor



Firma de Convenio de Cooperación entre SERNAC Coquimbo y la DDC de San Juan



Recuerda que en tus vacaciones
**Tus derechos
te acompañan**

Gracias a un convenio entre el SERNAC de la región de Coquimbo y la Dirección de Defensa al Consumidor (DDC) de la provincia de San Juan, Argentina, los consumidores de la zona podrán ejercer sus derechos cuando compren algún producto o servicio al visitar la localidad vecina. Con este acuerdo se amplía y fortalece la protección de los derechos de los consumidores.

¿Cómo funciona este convenio?

 Los ciudadanos de la provincia de San Juan que visiten la región de Coquimbo podrán ejercer sus derechos ante problemas de consumo, en las oficinas de la DDC, entidad que enviará al SERNAC los antecedentes para la gestión de los casos.

 Los ciudadanos de la región de Coquimbo que visiten la provincia de San Juan podrán ejercer sus derechos ante problemas de consumo, en las oficinas del SERNAC de Coquimbo, entidad que enviará a la DDC los antecedentes para la gestión de los casos.

Algunos derechos de los consumidores en Chile son:

- Recibir un servicio seguro y de calidad.
- Que las empresas informen los precios de los servicios que ofrecen y que éstos se respeten.
- Recibir información veraz y oportuna sobre las características de los servicios, indicando lo que incluyen y lo que no.
- Que se cumpla lo prometido, tanto en la publicidad como en los contratos y en los sitios web.
- Que las empresas respondan por incumplimientos y posibles perjuicios.
- El derecho a la garantía legal, esto es, optar por la devolución del dinero, el cambio o la reparación del producto, a elección del consumidor, durante los tres primeros meses desde la fecha de recepción, cuando un producto nuevo sale malo o no es apto para el uso normal.

 Dirección Regional del SERNAC: Matta n°461, oficina 302, La Serena.
Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 13:30.

 Dirección DDC: Av. Libertador Gral. San Martín 750 oeste - Centro Cívico 4to piso núcleo 6.
Teléfono: +549-264-4303406 / +549-264-4306400 o al 0800-333-3366.

Campaña Seguridad de Productos en Pampilla de Coquimbo



En estas
FIESTAS PATRIAS
SERNAC te recuerda tus derechos
como consumidor

- La Seguridad en el Consumo es un derecho irrenunciable en relación a los productos y servicios que adquieras.
- En tus compras, tienes derecho a la garantía legal, a la seguridad en el consumo y exigir indemnización en caso de daños y perjuicios.
- Las empresas tienen el deber de tomar las medidas para no poner en riesgo a los consumidores y sus bienes.

Si este 18 compras juguetes, recuerda:

- Que sus piezas o partes **no obstruyan la respiración**.
- Que los envases no contengan elementos **cortantes ni punzantes**.
- Que los envases adviertan que el embalaje debe estar alejado de los niños.
- Que no sea inflamable.**
- Que no sea tóxico.**
- Que indique la **edad de uso recomendada**, utilizando mensajes como "advertencia, no apropiado para niños menores de 3 años".
- Que no sea falsificado.**



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

En estas
FIESTAS PATRIAS
SERNAC te recuerda tus derechos
como consumidor

En el etiquetado, debe indicar:

- Información del nombre del producto.
- Información del país de origen, razón social y dirección del titular (fabricante o importador).
- Que su uso es bajo la vigilancia de un adulto, cuando exista algún riesgo.
- El contenido debe ser en idioma castellano.

Antes de comprar juguetes, sigue estos sencillos consejos:

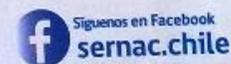
REVISLA LA ETIQUETA: elije juguetes adecuados para cada niño, lee la etiqueta que indica la edad recomendada en cada juguete. En el caso de niños menores de 3 años, evita juguetes con partes pequeñas, ya que podrían presentar riesgo de asfixia.

Compra en el comercio establecido, donde te entreguen la respectiva boleta, la que te permitirá hacer valer tus derechos como consumidor.

Más información en www.seguridaddeproductos.cl

Consultas y reclamos en: www.sernac.cl - 800 700 100

Dirección Regional del SERNAC, Región de Coquimbo: Matta 461, oficina 302, La Serena.



Desafíos 2018

- 6.253 beneficiarios directos del Programa de Educación Financiera.
- 25 salidas de Ministro de Fe.
- Plan de Implementación de la Nueva Institucionalidad con acciones de despliegue territorial.
- Presentación de Proyecto de Educación al FNDR.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**