

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región Metropolitana
Juan Carlos Luengo P. Director Regional Metropolitano



**TODOS
POR
CHILE**



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación



- Metas y Desafíos 2016



Ciudadano al Centro.

¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

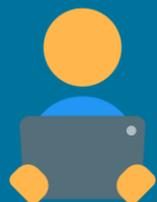
- Conocimiento
- Satisfacción
- Co-creación





Conocimiento

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN



79% declara haber escuchado o leído sobre el SERNAC



61% SERNAC lo protege como consumidor



Conocimiento RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR



Un 35% de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Los consumidores se han sentido desprotegidos:

23%

Calidad atención al cliente
Respeto de precios

19%

La no exhibición de precios

14%

Publicidad engañosa
Garantía



Conocimiento RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR



Las 3 industrias con problemas de respeto de derechos:

45%

Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas

38%

Inmobiliarias, constructoras, corredoras de propiedades

29%

Servicios básicos

Satisfacción



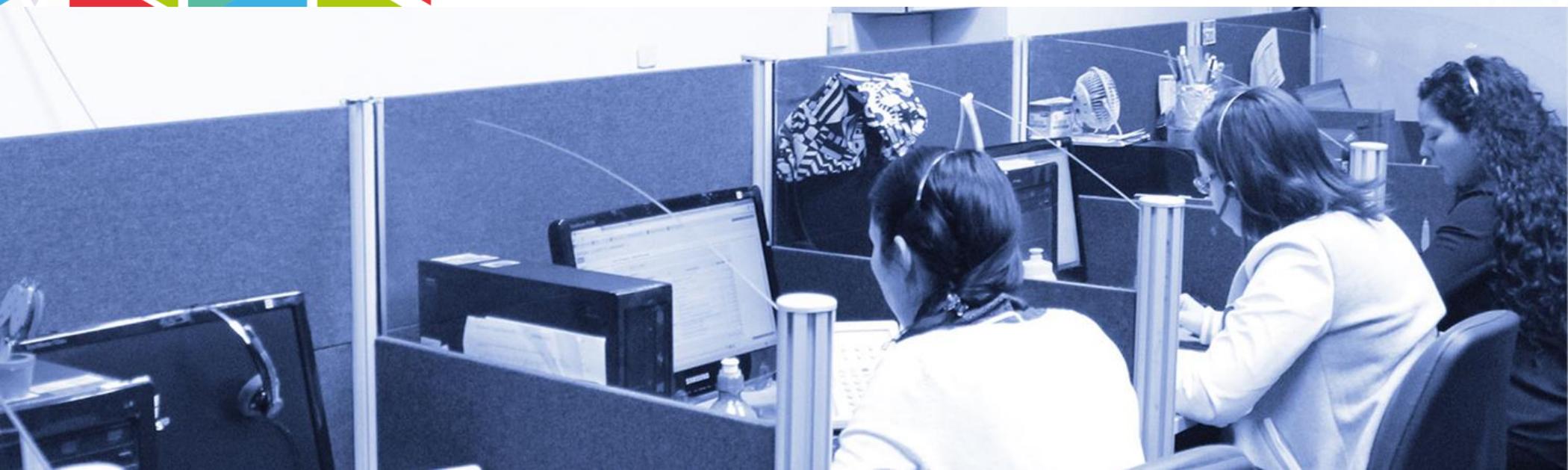
Ciudadano al Centro.

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS



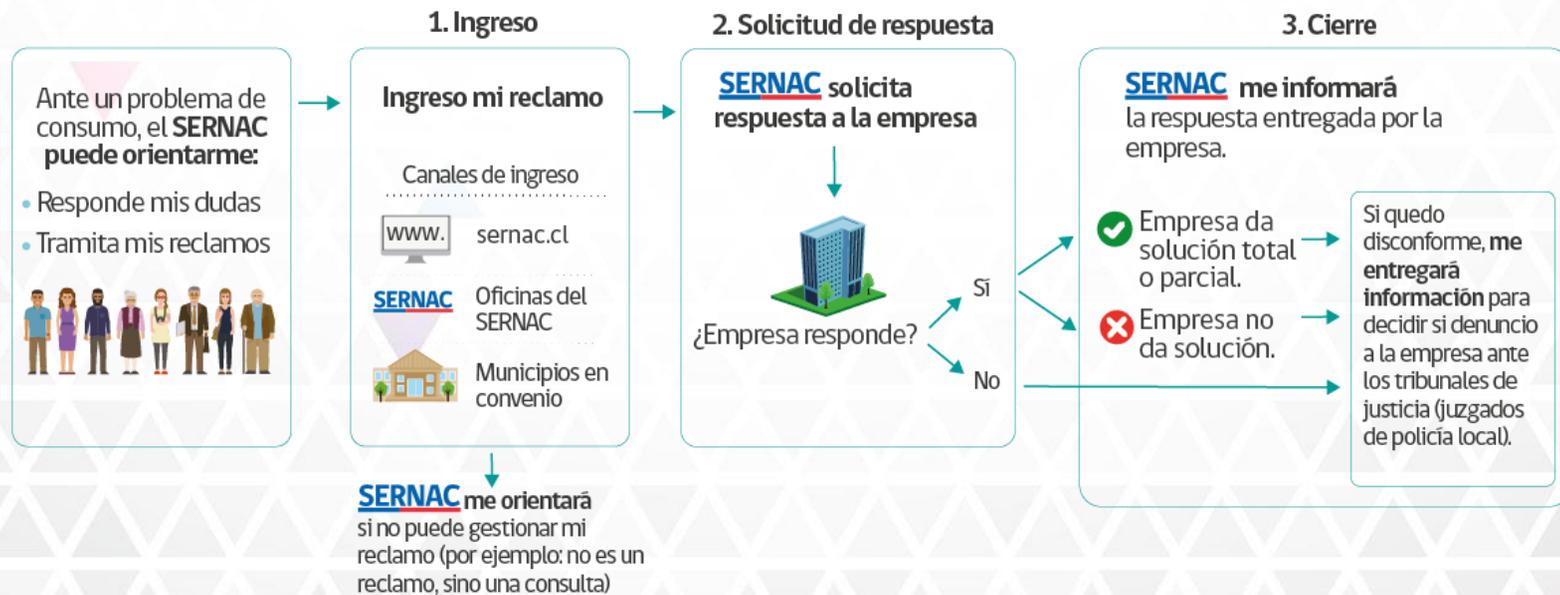
Estudio piloto 2016, encuesta telefónica a 3.200 usuarios. Satisfacción neta:

Consultas: 63% Reclamos 72% (51%)



TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



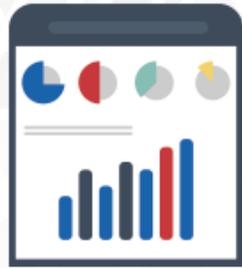
Este proceso puede demorar máximo 20 días hábiles.
Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente no pueden ser sancionadas por el SERNAC, sino sólo por 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.

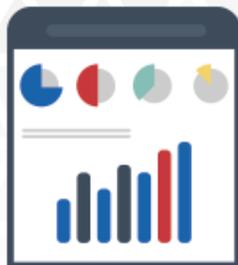
Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿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 EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **423.910** consultas

- 104.274 a través de internet
- 44.170 través de la oficina regional
- 265.863 a través del call center
- 492 a través del SERNAC Móvil
- 9.111 a través de plataformas municipales

Ejemplos: Arriendos, Cobranza extrajudicial, Cobros indebidos
Garantía legal, contratos, telefonía, entre otros.

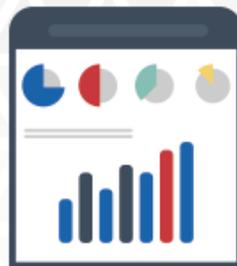


SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **431.963** reclamos

- 464 a través de servicios en convenio
- 371.991 a través de internet
- 35.994 a través de la oficina regional
- 5.463 a través del call center
- 422 a través del SERNAC Móvil
- 17.629 a través de plataformas municipales

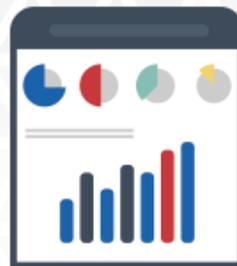


SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **8.151** SONI

- 4.900 registros de disconformidad
- 2.892 registros de reconocimiento
- 359 registros de sugerencias
- *Su opinión nos interesa



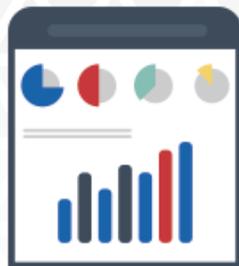
SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **1.170** Juicios de Interés General

Cerramos 718 juicios, de los cuales:

- Un total de 480 fueron favorable (71%)
- Un total de 238 fueron desfavorable (29%)



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Ejemplos Juicios

Sentencia condenatoria a imprenta que no quiso prestar servicios de impresión para la fabricación de partes de matrimonio a pareja homosexual, que contraerían una unión civil.

Incumplimiento de contrato Rol 201-2017, que condena a Claro Chile S.A. a una multa de 70 UTM , y una indemnización de \$ 980.000.-

Corte de Apelaciones de San Miguel, la rol 162-2017, materia negligencia en la prestación de servicios, multando a Banco Estado con 15 UTM y \$ 200.000 de indemnización.-

Rol 231-2017, materia robo en estacionamiento, aplica una sanción a Mall Plaza Sur de 50 UTM y 8.300.000 de indemnización.-

Sentencia confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, originada por una denuncia institucional y que sanciona a KIA CHILE S.A. E INDUMOTORA ONE a pagar solidariamente una multa de 230 UTM, ello por publicar infringiendo la LPC, al utilizar letra chica, imágenes referenciales e informar de forma incompleta el precio pues no incluyeron el impuesto verde.0



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 180 reclamos.
- Se ingresaron un total de 265 consultas, de las cuales 265 fueron cerradas.
- Se ingresaron un total de 0 SONI.
- Ej.: Reconocimientos por el tratamiento y solución de su mediación.



SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con **33** municipios en convenio para la atención de reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.

6 Plataformas en convenio con Municipios, se encuentra realizando gestión completa de casos. San Bernardo, Ñuñoa, Vitacura, La Florida, Colina y Providencia.

SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Julio 2016 42.220

Ve estas 34 opciones para S

Costo total y CAE de un crédito de 1.500 UF a 20 años

Institución	Nombre producto	Tipo de tasa	Costo total
	Mutuo Hipotecario Recursos Propios	Fija	2.21
	Mutuo Repactable	Variable	2.22
	Superhipoteca Mixta	Mixta	2.225
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable	Variable	2.242
	Superhipoteca normal	Fija	2.324
	Itaú Home Súper Tasa	Mixta	2.350
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 3 años	Variable	2.355
	Mutuo Hipotecario Tradicional	Fija	2.346
	Mutuo Hipotecario estándar	Fija	2.346
	Hipotecario Flexible	Variable	2.346
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Variable	2.348
	Scotiahouse Tasa Fija	Fija	2.357
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.366
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.384
	Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.417
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.420
	Bci Home Extra	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.422
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.449
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.529
	Scotiahouse Tasa Semi-Variable 3	Variable	2.441
	Dividendo Rebajado	Fija	2.458
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajustable	Fija	2.453

Ve el ranking de las tarjetas del r

El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

El que mejor re

Posición	Tarjeta de crédito
1	Hites
2	CMR Falabella
3	La Polar
4	ABCDIN
5	Lider Mast
6	Ripley
7	Cencosud

*A menor índice, mejor Fuente: Sernac.

Tarjetas de c relacionadas

Hites
CMR Falabella
ABCDIN
Lider Mast
La Polar
Ripley
Cencosud
Fuent

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las ligadas a las grandes tiendas y supermercados, bajaron las notas. Eso según el ranking de reclamos del mercado financiero entregado este jueves por el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac. El estudio comparó la quejas presentadas por los consumidores el segundo semestre de 2015 con las de igual período de 2014 y, en el global, los retailers recibieron el 44% de los reclamos, con un alza de 4,5%. Esto se ubicó en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las perlas de compensación; las empresas de créditos automotrices; las presas de cobranza, entre otras.

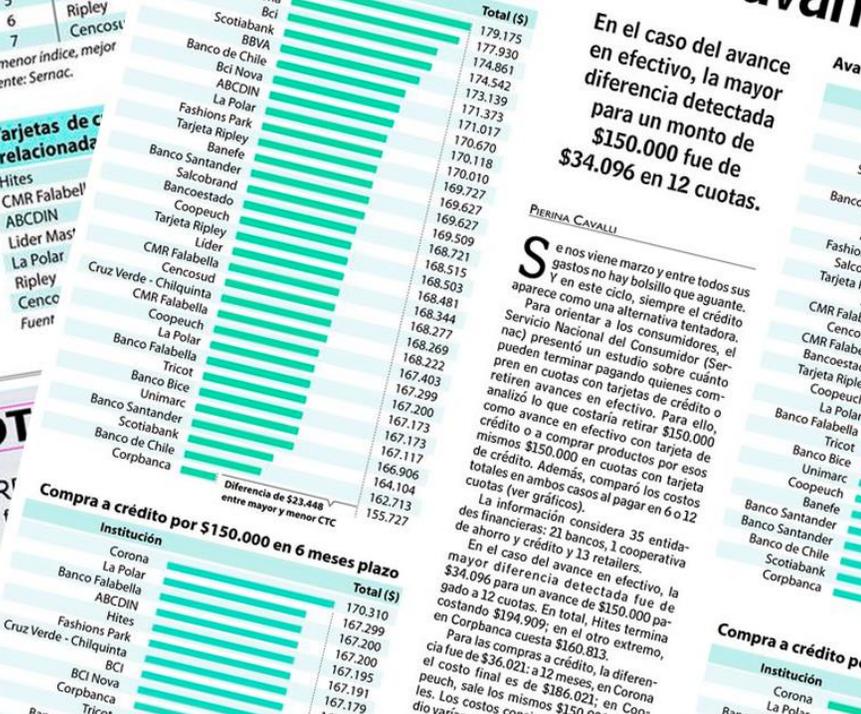
En cuanto a contenido, el 43,4% de las quejas se referían a errores en los cobros. Así, el 20,7% apuntó a cobros indebidos, duplicidades, comisiones excesivas, entre otros. Otro 16,9%, a que no se reversaron cobros mal hechos y un 5,8% a una deuda no reconocida por el consumidor. "Esto da una señal de alerta respecto a la entrega de información oportuna, sobre los cobros y el uso de prácticas que aseguren a los consumidores que se les cobra efectivamente lo que se les contrataron", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz.

En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos".

Otro punto considerado en el estudio es la tasa de respuesta desfavorable, o sea cuando no se respalda o acoge los reclamos. En el punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

Sepa dónde le conviene pedir un avance

Estudio de Sernac compara costo total de las ofertas de





SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 20 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo (recall, juguetes, sillas infantiles, entre otros).
- También realizamos 232 sondeos de precios de productos (pan, combustibles líquidos, alimentos, artículos de aseo personal y del hogar, entre otros).
- Contamos con más de 23 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales (Campaña Inmobiliaria, Garantía Legal, Fraude Financiero, Nueva Boleta de luz y gas, entre otros).



SERNAC EN CIFRAS

EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos **482** actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



218
Escolares



99
Jóvenes



165
Adultos Mayores





Educación para el Consumo

Escolares



Jóvenes



Personas Mayores





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- **+255** escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.



Productos: Cine en tu colegio, Curso Perfeccionamiento, guías didácticas para el estudiante, Obra de teatro Zero a la Izquierda, juego Ahorra es cuando, juego compra bien, charla educación financiera, trivia educación financiera.



SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 6 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región, cuentas públicas participativas, conversatorio regional, foro regional, diálogo participativo y conversatorio de consumo.





SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN





SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

La Dirección Regional participó en el proyecto de Innovación-CORFO, levantando mejoras vinculadas al foco “Ir más allá de lo funcional: Resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios”.

- Así nace el proyecto SER (Simple, Efectivo y Rápido) que duró 6 meses desde su desarrollo hasta su implementación. El objetivo del proyecto, es brindar una mejor experiencia para los casos que no son de consumo y requieren una derivación efectiva a la red colaboradora.

PROYECTO DE LEY



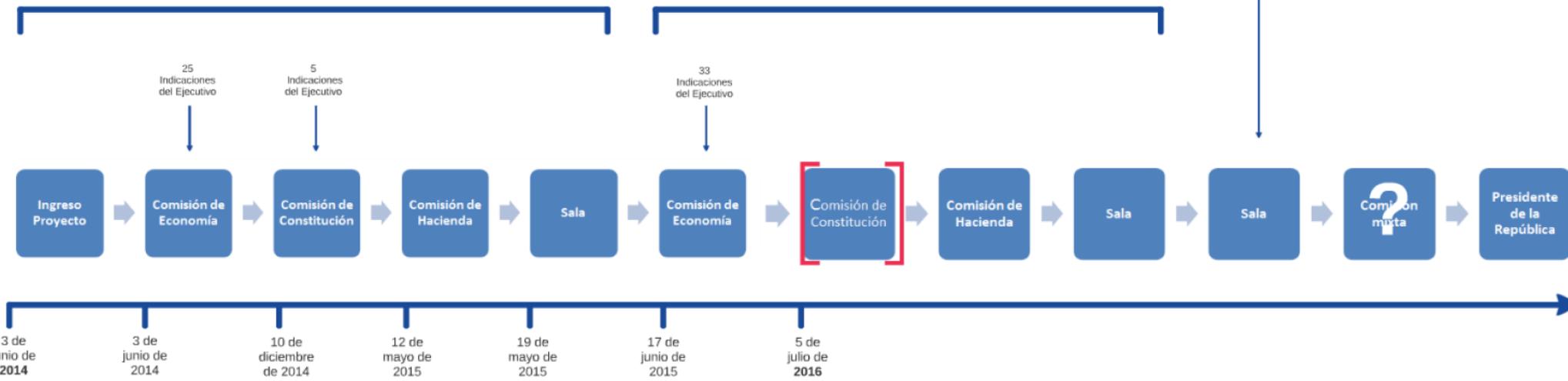
- Información previa de las condiciones generales del contrato en forma clara, comprensible e inequívoca
- Posibilidad de almacenar o imprimir el contrato previamente
- Aceptación inequívoca de las condiciones ofrecidas por el proveedor
- Una vez perfeccionado el contrato el proveedor debe enviar confirmación y copia escrita del mismo.

TRAMITACIÓN

Cámara de Diputados

Senado

Cámara de Diputados





Hemos avanzado al 2017

Mayor cobertura SERNAC Móvil, el 2016 visitamos las **52** comunas de la Región Metropolitana

Descentralización regional con **33** convenios de cooperación con Municipios.

1 Estudio sobre prácticas de consumo y endeudamiento en familias vulnerables de la zona rural de la Región Metropolitana.

Mayores visitas de Ministros de Fe a diferentes mercados: Retail, alimentos, buses, farmacias, estacionamientos, juguetes, telecomunicaciones, entre otros.



SERNAC EN CIFRAS

Desafíos 2017

Seguiremos trabajando concentrados en **3** pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es, ubicar al ciudadano al centro (mediaciones colectivas) de nuestra gestión, brindándole un servicio de excelencia (certificación ISO) y generando productos de alto impacto (nuevas cuentas de luz y gas) y relevancia para la opinión pública.

3 Pilares:

- 
- » Ciudadano al centro
 - » Excelencia institucional
 - » Impacto

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

TRABAJO EN MESA

Participativa



1.- CARACTERIZAR

2.-¿QUÉ ESPERA DE SERNAC?



MUCHAS GRACIAS

SERNAC METROPOLITANO



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor