

Cuenta Pública Participativa Gestión 2018



Chile
en marcha



Los énfasis del SERNAC en 2018:

- **Transparentar** mercados y entregar información **útil**.
- Entregar **orientación y gestionar los reclamos** de los consumidores.
- Buscar **soluciones oportunas y efectivas** para los consumidores.
- Promover la **participación ciudadana**.
- Fortalecer la **educación para el consumo responsable**.
- Fortalecer el **relacionamiento internacional**.
- **Orientar al consumidor y promover buenas prácticas empresariales**
- **Promover conductas y productos seguros**
- **Nueva Ley SERNAC.**

Monitorear el comportamiento de las empresas y entregar información útil.

36 estudios

Estudio Sernac: La mitad de la publicidad en Instagram no se ajusta a la Ley del Consumidor

Archivado en: Economía & Finanzas · Sernac · Publicidad en redes sociales · Estudios · Ley del Consumidor

Estrategia On line | Miércoles, 5 de septiembre de 2018, 16:54

Twittear

El Sernac analizó por primera vez la "publicidad nativa" que se difunde a través de internet y redes sociales, con el fin de determinar si se ajusta con las exigencias que establece la Ley del Consumidor, además de promover buenas prácticas y contribuir a la transparencia de los mercados.

La publicidad nativa es aquella que se mimetiza o integra al contenido

Sernac encuentra diferencias de hasta \$ 55 mil entre medicamentos bioequivalentes y de marca

Uno de los productos que genera más diferencias es el principio activo Atorvastatina, cuyo genérico se puede conseguir hasta por \$ 2 mil 800.

por T13 | 

Crédito: Archivo Agencia Uno

Monitorear el comportamiento de las empresas y entregar información útil.

4 Campañas



Entregar orientación y gestionar los reclamos de los consumidores

380 mil consultas respondidas.

330 mil reclamos gestionados.

50% de los reclamos resueltos favorablemente para el consumidor.

Mercados más reclamados

Financiero **(17%)**.

Telecomunicaciones **(17%)**.

Comercio a distancia/electrónico **(17%)**.



Los consumidores reclaman principalmente por:

▶ **Financiero:** Cobros indebidos



▶ **Telecomunicaciones:** Problemas de señal y cortes no justificados



▶ **Comercio a distancia:** Incumplimientos de las condiciones contratadas



CONVENIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

- **Más de 200 municipios**



- **Servicios Públicos**

- ▶ **SBIF**
- ▶ **IPS**
- ▶ **SERNATUR**
- ▶ **SUPERIR**

Búsqueda de soluciones eficientes y oportunas

**Implementación y pago
compensación colusión
papel tissue**

US\$150 millones
total de compensación.

**Más de 12 millones 800
mil personas** recibieron el
dinero.

En curso cierre del proceso y cálculo
de remanentes.



Búsqueda de soluciones eficientes y oportunas – Mediaciones Colectivas

40 mediaciones colectivas iniciadas.

57 mediaciones colectivas cerradas.

1.900

millones en compensaciones, directas o indirectas, que beneficiaron a 600.000 consumidores.

Búsqueda de soluciones eficientes y oportunas – Juicios

13 juicios colectivos iniciados

410 juicios cerrados

Compensaciones por más de
\$19.500 millones

Beneficiando a más de
480.000 consumidores.

Luego de demanda del SERNAC: Consumidores recibirán compensaciones por 30 millones de dólares tras doble cobro de comisiones por Banco de Chile

18 de junio de 2018



- Tras un proceso conciliatorio, 140.630 personas serán beneficiadas, recibiendo en promedio aproximadamente \$130 mil.
- La compensación se da en el marco de una demanda colectiva presentada por SERNAC en contra de la entidad bancaria en febrero del año 2014, tras detectar cobros abusivos relacionados con el producto denominado "Línea de Sobregiro Pactado".



Tras un acuerdo conciliatorio, en el marco de una demanda colectiva presentada por el SERNAC en febrero del año 2014, Banco de Chile deberá compensar con más de 30 millones de dólares a 140.630 consumidores que se vieron afectados por cobros de dobles comisiones, relacionadas con el producto financiero denominado "Línea de Sobregiro Pactado".

En total, el SERNAC obtuvo

**Compensaciones por más de
\$21.100 millones.**

**que beneficiaron a más de
1.080.000
consumidores.**

Juicios de Interés General 2018

► Juicios de Interés General iniciados

896

- En 2018 logramos resolver **408**
y de ellos **75%** fue favorable.



Revisión de contratos 2018

► Se revisaron

32

Contratos



A partir de esta revisión, se ajustaron contratos de adhesión en los mercados: Educativo, Financiero, Retail, Inmobiliario, Turismo, Funeraria y Servicios Especializados

Promoviendo la educación para el consumo

120 MIL

beneficiarios Programa de Educación Financiera



Incentivando la participación ciudadana

36

**Proyectos
financiados**

\$367 millones



Incentivando la participación ciudadana

- ▶ Estudios de calidad de alimentos.



- ▶ Sistemas de atención a público.



- ▶ Actividades de formación a consumidores



- ▶ Estudios temáticos de consumo



Asociaciones de Consumidores en el país

Arica	1	Maule	6
Tarapacá	3	Ñuble	3
Antofagasta	4	Biobío	8
Atacama	7	Araucanía	5
Coquimbo	2	Los Ríos	1
Valparaíso	1	Los Lagos	5
Metropolitana	30	Aysén	4
O'Higgins	6	Magallanes	1

96



Fortalecer el relacionamiento internacional 2018

El SERNAC participó en diversos foros y seminarios entre ellos Escuela INDECOPI COMPAL



Cumbre del G20

▶ Buenos Aires, Argentina



VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor

▶ Guadalajara, México



XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales Protección al Consumidor (FIAGC).

▶ Guadalajara, México



LXXXVII Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor MERCOSUR.

▶ Montevideo, Uruguay



96ª Reunión del Comité de Política del Consumidor de la OECD.

▶ París, Francia, Ginebra, Suiza

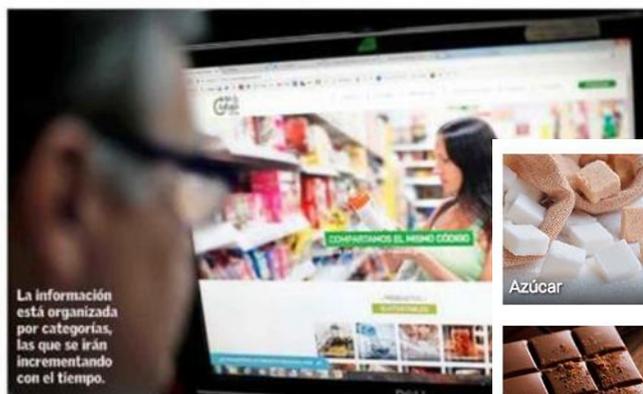
Orientar al consumidor y promover buenas prácticas

Herramienta para los consumidores:

Sitio permite conocer lo sustentable que es un producto para comprar informado

Micodigoverde.cl, creado por el Sernac y Fundación Chile, entrega detalles sobre fabricación y uso responsable de la energía, entre otros.

110
productos
tiene actualmente
el sitio.



Promover conductas y productos seguros



En septiembre de 2018 se promulgó la Ley que entrega nuevas facultades al SERNAC.



Agenda ProConsumidor



Desafíos 2019

- ✓ Desplegar las **nuevas facultades**.
- ✓ Plan anual de **fiscalización**
- ✓ Promover **buenas prácticas de las empresas** y desincentivar infracciones.
- ✓ **Soluciones** oportunas y efectivas.
- ✓ Nuevos estudios y acciones en **temas emergentes**.
- ✓ Fortalecer **relacionamiento** con distintos actores del mercado.
- ✓ **Agenda pro consumidor**
- ✓ **Circulares Interpretativas** en diferentes materias
- ✓ Dictación e implementación de **reglamentos**

