

Informe Final Cuenta Pública Participativa Sernac Regional de **Arica Y Parinacota**



Presentación:

La Dirección Regional de Arica y Parinacota del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional realizada durante el año 2022 a través del presente informe de Cuenta Pública. Esta primera versión del documento corresponde a un borrador o informe preliminar, de libre y público acceso, para consulta,

revisión y comentarios de todas las personas interesadas, cumpliendo así con el carácter participativo de esta instancia. Adicionalmente y de acuerdo con lo instruido por la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) y la División de Organizaciones Sociales (DOS), este documento ha sido enviado al Consejo Consultivo de la Sociedad Civil y demás organizaciones de la sociedad civil a las que el SERNAC envía información de forma periódica. También se ha difundido a personas de la sociedad civil no organizada, suscritas voluntariamente al boletín Comunidad Consumidor.

En base a los alcances de los diversos actores: ciudadanía organizada y no organizada, gremios, funcionarios y funcionarias públicos y autoridades, entre otros, se generará una segunda versión del documento, la cual será presentada por el Director Regional de Arica y Parinacota del SERNAC en un encuentro presencial con invitadas e invitados ciudadanos y autoridades, instancia en la que se realizará un diálogo participativo, al término del cual las y los participanz considerada para definir los desafíos y compromisos del Servicio para el año en curso, los cuales se verán plasmados en el informe consolidado final, que será enviado a quienes fue difundido y también será publicado en el sitio web institucional.

Atención Ciudadana:

La atención de las y los consumidores es el principal motor del SERNAC. A través de cada caso recibido, -ya sean consultas, reclamos, alertas ciudadanas y demás solicitudes-, la institución monitorea el comportamiento de los diferentes mercados y puede detectar eventuales infracciones a la Ley del Consumidor. También puede identificar qué empresas tienen políticas efectivas para resolver los problemas de consumo de sus clientes y cuáles ponen trabas a las y los consumidores para ejercer sus derechos, o no responden los reclamos que les son interpuestos directamente, o bien, son mediados por el SERNAC.

En cifras regionales, en el año 2022, hubieron:

- **Total casos recibidos consumidores de Arica y Parinacota:** 6.206
 - Ingresos Call Center: 737
 - Ingresos No Presencial: 01



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Ingreso Presencial: 1.818
- Ingresos Web: 3.650

□ No Molestar:

- Total solicitudes 2022: 2.681
- Correos Electrónicos: 694
- Teléfono: 1.987
 - SMS: 1.830
 - Llamadas: 1.946
 - Whatsapp: 1.829

□ Me Quiero Salir:

- Total solicitudes: 1.254
 - Seguros: 20
 - Telecomunicaciones: 1.234

□ Consultas:

- Total Solicitudes: 4.564
 - Ingresos Call Center: 3.657
 - Ingresos Otros canales: 17
 - Ingreso Presencial: 555
 - Ingresos Web: 335

1- Protección y Compensaciones:

- **Juicios de Interés Colectivo:** En el año 2022 se cerró un juicio colectivo iniciado el año 2019, en el cual se logró una compensación en descuento en la boleta de consumo eléctrico para un total de 800 consumidores aproximadamente pertenecientes a las localidades de Putre, Socoroma y Zapahuira.
- **Juicios de Interés General:**

Tipo de Cierre	Cantidad
Acuerdo Conciliatorio Cerrado	30
Cerrado Especial	1
Cerrado con sentencia desfavorable	1
Cerrado con sentencia favorable	6
En proceso/ abierto	22

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **MULTA POR FISCALIZACIÓN: 20 UTM**

ROL	MULTA
4202-VP-2019	20 UTM

- **MULTAS POR JUICIOS DE INTERÉS GENERAL: 310 UTM**

ROL	MULTA
158-SV-2022	100 UTM
159-MY-2022	25 UTM
251-SV-2022	25 UTM
313-VP-2022	10 UTM
238-MM-2022	50 UTM
533-MM-2022	10 UTM
512-2022	5 UTM
607-RR-2022	50 UTM
680-2022	15 UTM
653-EO-2022	20 UTM
Policia Local - 10 - 2023	100 UTM

- **Compensaciones a consumidores:** En los casos en que el Servicio participó haciéndose parte de la causa, en los cuales se llegaron a acuerdo con las empresas denunciadas, se logra que las empresas compensen a los consumidores por un monto de \$15.301.769.-

2- Nuevas iniciativas dirigidas a la ciudadanía:

- **No me hostiguen, cobranzas**¹: Herramienta lanzada en enero 2022 para que las y los consumidores puedan reclamar de forma más expedita cuando son afectados por cobranzas que no corresponden o que no se ajustan a la ley –por teléfono, mensajería de texto, correo postal o electrónico y visitas al domicilio-, infringiendo lo permitido por la Ley del Consumidor. De esta manera el Servicio puede gestionar el cese de esta conducta por parte de las empresas y velar por el cumplimiento del derecho de las y los consumidores a que las acciones de cobranza no afecten su tranquilidad, su vida familiar o situación laboral.
- **Observatorio de precios de productos**²: Herramienta lanzada en septiembre del 2022 en donde las y los consumidores podrán conocer dónde están los precios de carros de abarrotes y productos de uso habitual más económicos. El objetivo de esta herramienta es de orientar a las familias para que tomen mejores decisiones de compra y obtengan un mejor rendimiento de su presupuesto familiar, considerando la alta inflación que afecta al país y al mundo.

¹ Nota web: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64718.html>

² Nota web: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-66268.html>

- **Comparador de Tarjetas de Crédito**³: Esta herramienta permite a los consumidores comparar todos los cargos asociados a las tarjetas de crédito disponibles en el mercado, distinguiendo cargos por mantención, “avance en efectivo” y su uso en el extranjero, entre otros. El comparador concentra información de 194 tarjetas vigentes, incluso de las que dejaron de ofrecerse, pero que todavía son utilizadas por algunos consumidores. Además, esta herramienta posibilitará a las personas conocer los montos de los cargos por concepto de administración y/o mantención que actualmente pagan los consumidores en su entidad financiera en el período de un año.

3- Educación para el Consumo:

De acuerdo con la misión institucional de proteger, educar e informar a la ciudadanía, el SERNAC mantiene una oferta de productos educativos dirigidos a públicos de todas las edades en materia de derechos, consumo responsable, educación financiera y prácticas de consumo sostenible. Los contenidos educativos del SERNAC han sido desarrollados en diversos formatos de material didáctico para los distintos públicos objetivos, y se encuentran disponibles en formato digital en el sitio web y el aula virtual institucionales.

Asimismo, se imparten talleres facilitados por monitores y monitoras del Servicio en todas las regiones, de forma telemática y presencial, modalidad que se retomó gradualmente durante el 2022, de acuerdo con la situación sanitaria de cada región.

- **Cursos de Aula Virtual**

Durante el año 2022 se impartieron dos cursos de Aula Virtual:

- ***Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el marco de la Ley del Consumidor:*** Dirigido a público general y con metodología de autoinstrucción, contó con 13 personas matriculadas en su versión 2022 a nivel regional.
- **Curso Educación para el Consumo en la Escuela:** Dirigido a docentes y profesionales de la comunidad educativa que se encuentren ejerciendo en un establecimiento educacional, se imparte en dos variables, ambas con certificación del CPEIP: los cursos “Educación para el Consumo en la Escuela” y “Educación Financiera en la Escuela”.

- **Talleres:**

³ Nota web: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64939.html>

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Durante el 2022 la oferta programática de talleres para la ciudadanía comprendió tres temáticas centrales, para cada una de las cuales se adaptaron los contenidos y dinámicas de trabajo según el público objetivo –escolares, jóvenes, público general, emprendedores/as, personas mayores y personas con discapacidad-, y según la modalidad de implementación telemática o presencial.

En el caso de nuestra región, los talleres aplicados y los beneficiarios de éstos, fueron los siguientes:

Taller Aplicado	Beneficiadas/o s
TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA	12
TALLER DE GÉNERO	17
TALLER EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR	4
TALLER DE HERRAMIENTAS CIUDADANAS	36
TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA	41
TALLER EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR	83
TALLER DE HERRAMIENTAS CIUDADANAS	55
TALLER EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR	15
TALLER DE CONSUMO SOSTENIBLE	197
TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES	17
TALLER DE CONSUMO SOSTENIBLE	15
TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA	26
TALLER EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR	20
Total Beneficiados	538

4- Participación Ciudadana:

- **Mecanismos Participativos:**

- **Consejo Consultivo Regional:** Iniciativa que tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo, así como en el quehacer del servicio de acuerdo a lo indicado en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

En el año 2022, el COSOC regional sesionó en 2 ocasiones.

- **Conversatorio de Consumo:** Mecanismo de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que promueven el intercambio de opiniones, ideas, visiones, argumentos compartidos, contradictorios o conflictivos sobre una materia en particular. No tiene por objetivo la obtención de acuerdos, ni consensos expresos, sino solo la presentación y exposición de ideas y planteamientos por parte de los distintos involucrados en un problema o temática de consumo.

En noviembre del 2022, en la semana de la Pyme, la Dirección Regional del Sernac en conjunto con la Dirección Regional del INE realizaron un conversatorio "**Género y Consumo en Arica y Parinacota**" en donde se trató la siguiente interrogante, ¿Cómo aplicar el enfoque de género en nuestros actos de consumo cotidianos?

En esta instancia se dialogó y reflexionó en conjunto sobre las prácticas del mercado dirigidas a mujeres, su experiencia como consumidoras y cómo ejercer sus derechos de forma empoderada.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5- Acciones con Enfoque de Género e Inclusión:

El SERNAC ha venido desarrollando una línea de trabajo sobre género y consumo que ha involucrado a distintos equipos de la institución. En ese contexto se destacan las siguientes iniciativas:

- La realización de un nuevo estudio de gestión menstrual con foco en grupos hipervulnerables –como son mujeres privadas de libertad, en situación de calle y habitantes de campamentos -, que contempló además la actualización del estudio de precios para determinar el costo de una canasta de productos básicos asociados a este proceso biológico vivenciada por el 30% de la población.
- El estudio anual de publicidad sexista, cuyo objetivo fue visibilizar malas prácticas en la publicidad y violencia simbólica hacia las mujeres y niñas.
- La encuesta “Mujer y consumo”, que permite levantar la percepción de las consumidoras sobre las discriminaciones vividas en los distintos mercados. Esta actividad también se implementa anualmente.

6- Fiscalización:

Todos los años el SERNAC diseña y ejecuta un Plan Anual de Fiscalización, cuyas directrices son de acceso público a través del sitio web institucional, con miras a la prevención y la detección temprana de posibles infracciones a la Ley.

Adicionalmente, dicho plan contempla fiscalizaciones no programadas, mediante las cuales el Servicio se hace cargo de las alertas o evidencias de incumplimiento de la Ley del Consumidor que emergen cuando se producen contingencias en los diversos mercados, y también, de las irregularidades que quedan de manifiesto a través de los reclamos y alertas ciudadanas ingresadas por las y los consumidores.

Durante el año 2022 se realizaron un total de 08 operativos de fiscalización en las modalidades presencial, digital y mediante oficio:

Modalidad de Fiscalización	N° Operativos realizados
Presencial: Inspección de oficinas comerciales o tiendas físicas.	04
Digital: Inspección de sitios web, redes sociales o prensa de proveedores.	02
De oficio: Requerimiento de información a la empresa.	02
Total	08

Estos operativos se llevaron a cabo en 05 mercados, principalmente en el comercio minorista general, retail y telecomunicaciones.

Aun así, se fiscalizaron otros 03 mercados, entre ellos Servicios de comida y bebidas, vehículos y rodados y entretenimiento.

De acuerdo al plan de Fiscalización 2022, hubieron 06 fiscalizaciones Programadas y 02 fiscalizaciones No Programadas.

7- Estudios:

Para el SERNAC es relevante levantar y analizar información calificada para la generación de productos de información, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de las y los consumidores, así como para fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables, y contribuir al cumplimiento de la misión institucional proporcionando un servicio eficaz y eficiente con enfoque ciudadano.

- **Estudios de Mercado:** En relación a la información de mercado y consumo, el año 2022 el SERNAC elaboró 23 estudios, entre los que cabe mencionar:
 - Estudio de términos y condiciones de plataformas de supermercados y delivery
 - Ranking de reclamos en el mercado de educación superior
 - Estudio de precios de uniformes y útiles escolares (marzo 2022)
 - Estudio precios de exámenes de laboratorios
 - Radiografía del mercado del turismo
 - Ranking de reclamos en el mercado financiero (datos del 2° semestre 2021)
 - Radiografía del mercado de entretenimiento
 - Radiografía del mercado de servicios técnicos
 - Radiografía de mercado vehículos y rodados
 - Estudio sobre falsificación de medicamentos, cosméticos y dispositivos médicos
 - Radiografía del mercado del transporte
 - Seguridad de productos en servicios básicos
 - Estudio de precios de servicios veterinarios
- **Alertas de calidad y seguridad de productos:** Con el fin de informar a las y los consumidores sobre potenciales riesgos para la salud y seguridad de las personas usuarias, se publicaron 122 alertas de calidad y seguridad de productos (recall), resultado de análisis y levantamientos de información realizados por la unidad especialista en la materia al interior del SERNAC. Esta información es de público acceso a través del sitio web institucional y las redes sociales del servicio.

8- Interpretación de la Ley:

Esta facultad consiste en la dictación de instrumentos que interpretan la Ley del Consumidor, así como otras normas de protección de las y los consumidores. Las circulares interpretativas del SERNAC permiten transparentar criterios sobre la perspectiva institucional en la aplicación de determinados preceptos legales. **El año 2022 se emitieron 5 circulares administrativas e interpretativas y 11 dictámenes interpretativos**, todos publicados y disponibles en el sitio web institucional⁴. Dichos documentos establecen criterios jurídicos para aquellos casos que

⁴ Legislación e Interpretación Administrativa, sitio web del SERNAC

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la ley no contempla explícitamente: la protección de las y los consumidores frente al uso de sistemas de inteligencia artificial; en materia de publicidad y prácticas comerciales; respecto a publicidad nativa e influencers; sobre la obligación de informar la duración de los bienes y sobre el plazo en que dispondrán de repuestos y servicio técnico; y criterios para la recolección y tratamiento de datos personales de consumidores en contratos de adhesión.

9- **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.

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.

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.

A nivel regional nuestra Dirección Regional trabajará en establecer espacios de participación ciudadana donde se pueda dialogar en torno a temas vinculados a la protección y empoderamiento de los consumidores en conjunto con la sociedad civil como también con otros organismos públicos.

Se realizarán talleres educativos en colegios, juntas de vecinos, agrupaciones, etc y en general en donde la ciudadanía nos requiera.

Ya se está trabajando en una Consulta Ciudadana en conjunto con el SENAMA, el cual busca conocer la opinión de las personas mayores respecto de diversas temáticas de consumo que los afectan.

A través de la propia experiencia que compartan los partícipes de esta consulta, el SERNAC pretende conocer en detalle aquellos ámbitos en los que las personas mayores pueden ser más vulnerables frente a las asimetrías del mercado.

Se espera que esta misma actividad, con el mismo objetivo, pueda replicarse con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS).

Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad	:	Arica
Lugar	:	Casa de Encuentro del Adulto Mayor
Fecha	:	17 de mayo de 2023
Instituciones y/u Organizaciones asistentes	:	- Agrupación de Adultos Mayores Fantasía Latina. - Club Adultos Mayores "Ángeles de los 60". - Club Adultos Mayores "Edad sin Fronteras". - Club Adultos Mayores "Gardeños Otoñales". - JJVV "Villa del Mar". - JJVV "Pacífico Norte IV". - JJVV "Michimalongo". - Centro Social de Adultos Mayores " Amig@s por Siempre"
Total asistentes	:	44 Asistentes 33 Mujeres 11 Hombres

1. Desarrollo de la Actividad:

● **Programa de la Actividad:**

Hora	Actividad
15.30 – 16.00	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos.
16.00 – 16.05	Bienvenida a las y los asistentes.
16.05 – 16.15	Cuadro de cueca, Agrupación Adultos Mayores "Fantasía Latina".
16.30 – 16.35	Palabras de José Zúñiga Verdugo, Seremi de Economía, Fomento y Turismo.
16.35 – 17.05	Presentación Cuenta Pública 2023 – Erick Orellana Jorquera, Director Regional del SERNAC
17.05 – 17.40	Coffe break y Diálogo participativo
17.40 – 18.00	Preguntas al Director Regional del SERNAC y cierre

● **Metodología Participativa:**

La metodología usada para esta Cuenta Pública Participativa fue, primero informar a la ciudadanía del trabajo realizado en el año 2022 y los principales ejes del trabajo que se está realizando, y se realizará, durante el año 2023.

Se conformaron 4 mesas de 7 personas en donde se les presentaron algunas preguntas a trabajar en un Diálogo Participativo, la idea era que por mesa pudieran dialogar sobre las preguntas y también considerar si deseaban realizar alguna pregunta al Director Regional para posteriormente poder exponer lo comentado en las mesas por un representante por mesa y realizar las preguntas y/o consultas al director regional.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Composición de las Mesas:**

En la realización de la Cuenta Pública Participativa, posterior al balance de gestión de lo realizado en el 2022, se conformaron 5 mesas de trabajo compuestas por 07 asistentes cada una en el exterior de la sala donde se realizó la actividad principal; cada mesa fue moderada por un funcionario del servicio, en donde se trabajaron en base a las siguientes preguntas propuestas:

- 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?**

- **Desarrollo de la Actividad:**

La actividad fue liderada por el Director Regional Erick Orellana Jorquera, quien recibió la bienvenida a cargo de bailes realizados por la agrupación de adultos mayores “Fantasía Latina” y la consiguiente presentación de la Cuenta Pública, donde se destacaron los principales hitos de la gestión regional durante el año 2022 y el actuar del Servicio en el año 2023.

En este contexto, se informó acerca de las principales acciones y resultados en los énfasis estratégicos de la protección, información, educación y promoción de la participación ciudadana.

Se pudo apreciar los principales resultados en cuanto a la cobertura, número de reclamos y consultas recibidos, beneficiarios por los talleres y charlas ejecutadas en el 2022 y de la percepción de la ciudadanía que ve al SERNAC más cercano y con una proyección de trabajo enfocado en intensificar el trabajo de fiscalización, que es uno de los ejes estratégicos que guiarán el trabajo en el territorio en beneficio a los consumidores más vulnerables.

2- Resultados del Trabajo:

Luego de conformadas las mesas de trabajo y las preguntas planteadas, los asistentes comentan las preguntas, lo que permite el diálogo entre ellos y el moderador de la mesa.

Los resultados más significativos a las preguntas planteadas, se evidencia lo siguiente:

- Las personas mayores no son considerados en actos de estado (señalando que es primera vez que asistían a una cuenta pública).
- Adultos requieren de folletería más especializada en atención a su edad y a la comprensión de los folletos.
- Solicitan charlas de capacitación en distintas áreas.
- Solicitan mayor fiscalización en empresas de retail al momento de contratar seguros.
- Por lo general en tiendas de retail se sienten tratados de manera indigna ya que vendedores no tienen paciencia ni el tiempo para explicarles los alcances de un seguro o garantías extendidas.
- No conocen los mecanismos de defensa que tiene SERNAC.
- Indican que 1 fiscalizador por región es muy poco.
- Señalan que en casos especiales (reclamos) que son de carácter urgente, los plazos que otorga el servicio son muy extensos en estas situaciones. (a razón de un consumidor que necesitaba conservar medicamentos que requerían cadena de frío y el refrigerador que compró no llegó)
- Solicitan mayor participación de las personas mayores, y de las juntas de vecinos.
- Solicitan se les pudiera enseñar cosas relativas al uso de la tecnología, por ejemplo: Cómo realizar un reclamo a SERNAC por internet.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Que el SERNAC pueda sancionar y poner multas a proveedores infractoro.
- Necesitan tener mayor información en sus derechos y deberes como consumidor, sugirieron que entreguemos esta información a las radios regionales "más populares" (radio puerta norte - región XV, por ejemplo)
- Solicitan mayor participación para actividades, charlas en las juntas de vecinos.
- Indicaron que la ubicación de nuestra oficina actual no es muy conocida (muy pocos saben dónde estaba la oficina de SERNAC). Solicitaron que la oficina sea aún más céntrica.
- Indican que muchas veces se sienten discriminados en el trato de los trabajadores al realizar consultas, atenciones en retail y en distintos servicios, necesitan que como servicio se enfatice el buen trato de atención hacia todos los consumidores.

3- Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes:

- Se señala que el lugar donde se realizó la Cuenta Pública se encuentra un poco alejado y con escasa locomoción colectiva.
- Ojalá las próximas Cuentas Públicas y/o actividades se realicen en lugares más céntrico (donde llega la mayoría del transporte público).
- Solicitan más presencia del Servicio en sectores más apartados.
- Que se realicen Cuentas Públicas al menos cada 6 meses y no solo una vez al año.
- Que en las actividades que realice el Sernac se lleve más folletería y merchandising.

4- Evaluación Final:

La Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional del SERNAC de Arica y Parinacota, se llevó a cabo el 17 de mayo a las 16:00 hrs., en Casa de Encuentro del Adulto Mayor, ubicado en Consistorial N° 490 de la ciudad de Arica.

Se convocaron a representantes de Servicios Públicos, Dirigentes de Juntas Vecinales, Unión de Adultos Mayores.

La actividad fue liderada por su Director Regional Erick Orellana Jorquera, quien recibió la bienvenida a cargo de bailes realizados por la agrupación de adultos mayores "Fantasía Latina" y la consiguiente presentación de la Cuenta Pública 2023, donde se destacaron los principales hitos de la gestión regional durante el año 2022.

El desarrollo de la Cuenta Pública Participativa, tuvo un nivel de participación de todos los asistentes de manera muy activa y positiva, considerando el gran número de mujeres pertenecientes a diferentes Organizaciones Sociales, el total de asistentes fue de 44 personas.

Los/as asistentes en su mayoría mujeres del grupo etario Adultos Mayores pertenecientes a Organizaciones Sociales.

Además, el trabajo realizado en la actividad fue muy provechoso para los participantes, ya que se logró establecer las apreciaciones respecto al servicio y sus atribuciones. Además, los participantes consideraron que los avances en las nuevas atribuciones que se le quiere dar al Servicio, demuestran la necesidad de fortalecer los derechos de los consumidores/as de manera más clara y efectiva.

5- Anexos:



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Una de las preguntas más relevantes que se le hicieron al Director Regional, es que, si el SERNAC tenía atribuciones para ver los temas relacionados al Transporte Público, pues sienten que cuando los choferes de la locomoción pública ven a un adulto mayor, no les para o el trato no es el adecuado cuando si paran por el hecho de pagar menos.

A lo anterior el Director Regional indica que, si hay atribuciones, ya que es un servicio y que si eventualmente hay discriminación, estaríamos frente a una vulneración de los derechos de los consumidores.

Fotografías de la Actividad:



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

