

 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024



Informe Final
Cuenta Pública Participativa
Gestión 2023

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Informe Final Cuenta Pública Participativa

Dirección Regional del Ñuble

Resumen Ejecutivo Nacional

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

Durante el año 2023, el Servicio contó con un presupuesto de **M\$18.431.975** una dotación de **388 funcionarios, 224 mujeres (57,7%) y 164 hombres (42,3%)**. En términos de su estructura contó con **5 Subdirecciones**, entre las cuales se encuentra; Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica, Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero y la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. **Una División** de Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, Auditoría Interna, Fiscalía Administrativa, junto con la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión y la Coordinación Regional. A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

- **Logros del año 2023**

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **314.637 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (80,4%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **3.931 Alertas Ciudadanas**,

En relación a la información en temas de consumo, el año 2023 el Sernac elaboró **20 estudios**, destacando los siguientes: viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte del mercado automotriz; ranking de reclamos de seguro automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares: presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias

En materias de herramientas disponibles a la ciudadanía, durante el 2023 se realizó la actualización del diseño al Comparador de Crédito de Consumo y dos actualizaciones a la herramienta web del Comparador Tarjetas de Créditos.

Fueron emitidas **4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos permitieron establecer criterios que orientan el actuar institucional y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.

En materias de educación y cursos on line, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de las proveedoras; curso de educación financiera para jóvenes y curso de perfeccionamiento docente, actividades que contaron con **1.992 personas matriculadas**.

En el ámbito de la Participación ciudadana, se llevaron a cabo distintas iniciativas para el fortalecimiento de la Sociedad Civil Organizada, entre ellas, entrega de recursos a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores que permitió fortalecer y potenciar la gestión de las Asociaciones, esta iniciativa permitió , financiar **41 proyectos**, con temáticas relacionadas a estudios, difusión y charlas en materias tales como educación financiera y protección al consumidor. Los beneficiarios directos de este Fondo Concursable fueron 22 Asociaciones de Consumidores, de todo el país, cuyos proyectos fueron adjudicados por más de **476 millones de pesos**.

En el ámbito de los mecanismos de Participación Ciudadana, se llevaron a cabo 31 conversatorios a nivel nacional de los cuales 29 fueron realizados a nivel regional y 2 en el nivel central, dichas instancias abordaron temas tales como; Derechos en materia de consumo, género e inclusión, migrantes, entre otras temáticas de interés. En relación a los Consejos Consultivos, todos ellos sesionaron durante el año, manteniendo un vínculo permanente en cada uno de los espacios. A nivel nacional, el Servicio cuenta con 14 consejos consultivos, 13 de ellos en regional y 1 de carácter nacional.

Asimismo, destacamos la **consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023**, con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidores sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas, alcanzando una participación del 50,4% del género femenino y un 49,6% del género masculino. Como resultado, **el 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades** y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

Con respecto a la investigación de casos colectivos, que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, durante el año 2023, **se cerraron 15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

En materias de equidad de género, hemos iniciado la marcha blanca del proyecto de género y diversidades en la atención de público cuyo objetivo fue actualizar el protocolo de atención y el formulario único de atención; se elaboró la calculadora de gestión que corresponde a una aplicación web que permite a las personas menstruantes, poder cotizar e informarse sobre los costos personales de gestión menstrual; publicamos el estudio anual de publicidad sexista; actualizamos el estudio de costo menstrual y aplicamos la encuesta de percepción mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

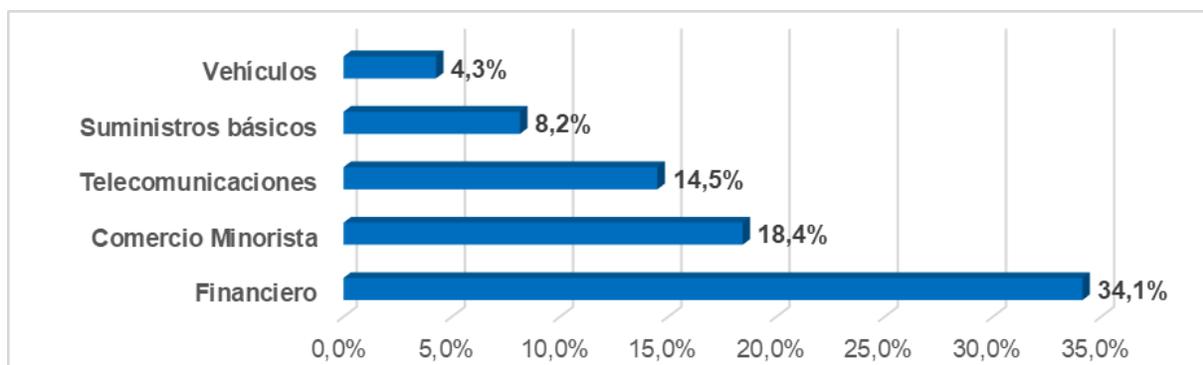
Resultados de la Gestión Regional de Ñuble

I. Atención ciudadana *

- Reclamos: **1903**
- Consultas: **733**
- Alertas Regionales: **4**

En materia de reclamos hemos logrado durante el 2023 un importante avance, pues hemos subido nuestra tasa de reclamos en un 30% con más de 1900 reclamos, lo que sin duda nos alegra que en nuestra región las personas se estén atreviendo a ejercer su derecho.

Los mercados más reclamados, siguen una directriz que es consistente con los números nacionales.



II. Educación para el Consumo Sostenible

- Actividades educativas: **40**

Los derechos de los consumidores en Chile son un aporte para que las relaciones de mercado sean más equilibradas y transparentes. Si las personas los conocen y los ejercen, las empresas se verán exigidas a respetarlos y se crearán relaciones más igualitarias.

Así alcanzamos, con 1 solo profesional dedicado a esta materia tuvimos una cobertura de 1.356 personas consumidoras, con 23 talleres a nuestros jóvenes y estudiantes, 5 a personas Mayores y 12 a nuestros Ñublesinos y Ñublesinas.

III.Participación Ciudadana

- Instancias participativas: **15**

En participación ciudadana, somos de las pocas regiones en que su Consejo Consultivo Regional sesiona regularmente fueron 7 sesiones este 2023, aportando insumos y problemáticas que debemos abordar.

3 sesiones de la mesa de seguridad de productos, en donde se trataron temas como:

- Seguridad en consumo de productos alimenticios y también Sistema de retención Infantil, por ejemplo.

El propósito de la Mesa de Seguridad de Productos es orientar y coordinar las acciones, con foco en la seguridad de los consumidores y la presencia de productos seguros en el mercado.

Se coordinaron ferias en materias como:

- Charlas en materia de seguridad de productos eléctricos, junto con la SEC y Coaniquem;
- Seguridad en sistemas de retención infantil, en conjunto con la JUNJI y la Seremi de Transportes y telecomunicaciones

Agradecemos el trabajo colaborativo a la SEC, Carabineros de Chile, la Seremi de Salud, Sernatur, SISS, SENADIS, SEREMI DE TRANSPORTES y SENAMA.

IV.Fiscalización

17 Tener presente que la región hasta abril del 2024, no contaba con fiscalizador propio, por lo que pretendemos aumentar este número significativamente para el 2024.

- Fiscalización multitarea Seremi de Salud
- Fiscalización Multitarea SEC
- Ferreterías post frente mal tiempo
- Fiscalización Multitarea MTT

V.Protección y compensaciones – Procedimientos Voluntarios Colectivos

- Mesas de trabajo regionales: 0
- Negociaciones desformalizadas: 0

VI.Protección y compensaciones – Juicios

- Juicios de Interés Colectivo: **1** cerrado con sentencia favorable
- Juicios de Interés General **19** iniciados

En materia de juicios de interés general, se interpusieron 19 de denuncias y se lograron indemnizaciones por más de 10 millones de pesos y multas por 113 Unidades Tributarias Mensuales.

Se logró el cierre condenatorio en el juicio colectivo con Buses Línea Azul, logrando indemnizaciones por más 90 millones y multas por 300 UTM.

VII. Consumo Financiero (si aplica)

N/A

VIII. Acciones Comunicacionales y Prensa

35 acciones comunicacionales, desplegándonos por todas las comunas de la región potenciando actividades de fiscalización, educación y participación ciudadana.

IX. Despliegue Territorial

- Plataformas Municipales: **19**
- Convenios: **19**

En este trabajo regional no podemos estar solos, y en ello son fundamentales nuestros servicios asociados, como son el:

- SERNATUR, con quienes desarrollamos actividades conjuntas de fiscalización en materia de derechos en el turismo, compartimos la mesa de seguridad de productos y realizamos activaciones comunicacionales como la "TUS DERECHOS TE ACOMPAÑAN EN VACACIONES"
- SEREMI DE SALUD, con su equipo trabajamos fuertemente en fiscalizaciones multitarea en el marco del trabajo colaborativos de la mesa regional de seguridad de productos, realizamos ferias informativas en función de la protección de nuestros niños y niñas, en temas como el etiquetado de juguetes o también en la protección de nuestros consumidores en materia de seguridad alimentaria.
- Con el SENAMA, la SEC, la SISS, la SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRESAMIENTO, LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES y el SENADIS llegando con actividades principalmente de información y educación.

Este trabajo colaborativo, nos ha permitido desplegarlos por la región, aportando mayor cobertura a nuestros consumidores hipervulnerables.

- También la UDEC y en especial su escuela de derecho, con quienes colaboramos con pasantías para sus estudiantes y que con sus conocimientos nos aportan ayuda en el quehacer diario, la UBB con quienes abordamos actividades de educación financiera a nuestras niñas, niños y adolescentes y nos ayudan a llegar a los lugares más vulnerables de nuestra región, la UDALBA con quienes trabajamos también en actividades educativas.

Conscientes de la realidad regional en materia de ruralidad y conectividad, no podemos realizar este trabajo sin los municipios ya son 20 los convenios vigentes, sin los cuales no podríamos llegar a cada uno de los rincones de nuestra región.

Son las plataformas municipales quienes nos acercan al territorio, el agradecimiento a cada uno de los alcaldes y sus funcionarios. Esperamos y es parte de los desafíos de este año, seguir trabajando para entregarles más y mejores herramientas para que desarrollen su trabajo.

X.Desafíos y compromisos 2024

- o Seguir trabajando en posicionar a la Dirección Regional, como un referente en materia de protección de los derechos de los consumidores.
- o Fortalecer el trabajo con las plataformas Municipales de la región, como parte del plan de despliegue territorial.

Con más capacitación y herramientas para que ejerzan de mejor forma su valioso trabajo diario

- o Aumentar la cobertura en el ámbito de talleres de derechos en consumo sustentable.

Estamos convencidos de que la mejor herramienta de protección es la EDUCACIÓN.

- o Consolidar el trabajo intersectorial regional, con el fin de entregar más y mejor protección en consumo a los Ñublesinos.

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Región de Ñuble

Ciudad	Chillán		
Lugar	Centro de Extensión Cultural de la Universidad de Concepción		
Fecha	23 de mayo de 2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		(2) Unión Comunal de Adultos Mayores de Chillán	(1) Municipalidad de Coihueco
		(1) Universidad de Concepción	(1) Municipalidad de San Nicolás
		(3) JJVV Talquipen Coihueco	(1) Municipalidad de Coelemu
		(1) JJVV Primera hijuela Coihueco	(2) Universidad del Bío Bío
		(4) Universidad Adventista de Chile	(1) Municipalidad de Ranquíl
		(1) JJVV Defensa Nacional	(1) Instituto de Jueces de Policía Local
		(1) JJVV Villa Cordillera	(2) Sernapesca
			(2) SEREMI Economía
			(3) Of. Parlamentaria Diputada Marta Bravo



			(2) Municipalidad de Chillán
			(1) Municipalidad de Quirihue
			(1) SENADIS
			(1) Municipalidad de Cobquecura
			(1) Municipalidad de San Ignacio
			(1) Municipalidad de Bulnes
			(1) Municipalidad de San Fabián
			(1) Of. Senador Gustavo Sanhueza

Total asistentes	36	Mujeres	21
		Hombres	15
		Otro	0

1. **Objetivo General:**

Este informe busca informar de manera transparente y detallada sobre las acciones, resultados, desafíos y metas alcanzadas por el SERNAC en la protección de los derechos de los consumidores. Es una instancia crucial para asegurar la transparencia en la gestión pública y para que los ciudadanos puedan evaluar el desempeño y la efectividad del servicio en su rol de protección y defensa de los derechos del consumidor en el país.

2. **Objetivos Específicos:**

- a) Dar a conocer resultados de gestión específicos, a la comunidad y servicios asociados a la gestión.
- b) Relacionarse con la Sociedad Civil organizada con el fin de obtener insumos que ayuden en la gestión y resultados del periodo siguiente.
- c) Transparentar las brechas en la gestión

3. **Desarrollo de la actividad**

10.30 hrs: Recepción y acreditación de invitados

10.45 hrs: Saludo a autoridades e invitados presentes.

10.50 hrs: Palabras del Seremi de Economía Erick Solo de Zaldívar.

11.00 hrs: Exhibición video de saludo del Director Nacional Andrés Herrera.

11.05 hrs: Saludo y presentación de cuenta Pública Director Regional.

11.40 hrs: Palabras de cierre, con invitación a un coffe break.

El desarrollo de la cuenta propiamente tal fue más bien expositivo, dejando el diálogo para la etapa en donde se compartió un café en la recepción del lugar dispuesto para la actividad.

Se contó con material de apoyo gráfico papel existente en la Dirección regional, que recuerda los principales derechos las personas consumidoras, como también se les entregó un pequeño recuerdo de la actividad.

3.1 **Resultados del trabajo**

Logramos aumentar la convocatoria de la edición pasada de la cuenta pública, contando con actores relevantes a nivel local, como el Seremi de Economía y Directores de Servicios, representante del Juzgado de Policía local, representantes de parlamentarios, miembros del COSOC y JJVV de proyectos locales desarrollados.

Fue relevado el trabajo en materia de educación y valorado por los asistentes, quienes al conocer dichas actividades mostraron interés en replicar, por ejemplo, el taller de habilitación para dirigentes vecinales en herramientas digitales del SERNAC. Este fue el punto de mayor interés de los asistentes requiriendo con posterioridad información para replicar este instrumento.

4. **Evaluación final**

Se evalúa positivamente la actividad y desarrollo de esta, tanto en convocatoria como contenidos, debemos trabajar en encontrar un lugar distinto que nos permita desarrollar un dialogo propiamente tal, para poder insumar de mejor forma las directrices de la Dirección Regional.

Como sugerencia, estimamos que nuestra cuenta pública debería ser mucho antes, esto debido a que nos toca competir en convocatoria con el resto de los Servicios, Seremias, Gobernación que si bien no se realizan el mismo día, si dentro de los días próximos, lo que impacta en la convocatoria que podemos lograr.

Chillán

19 de junio de 2024

FÉLIX MERCADO BERRÍOS
DIRECTOR REGIONAL DE
ÑUBLE

ANEXOS.



