

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Juan José Ossa
Director Nacional (PT)
SERNAC

Somos SERNAC

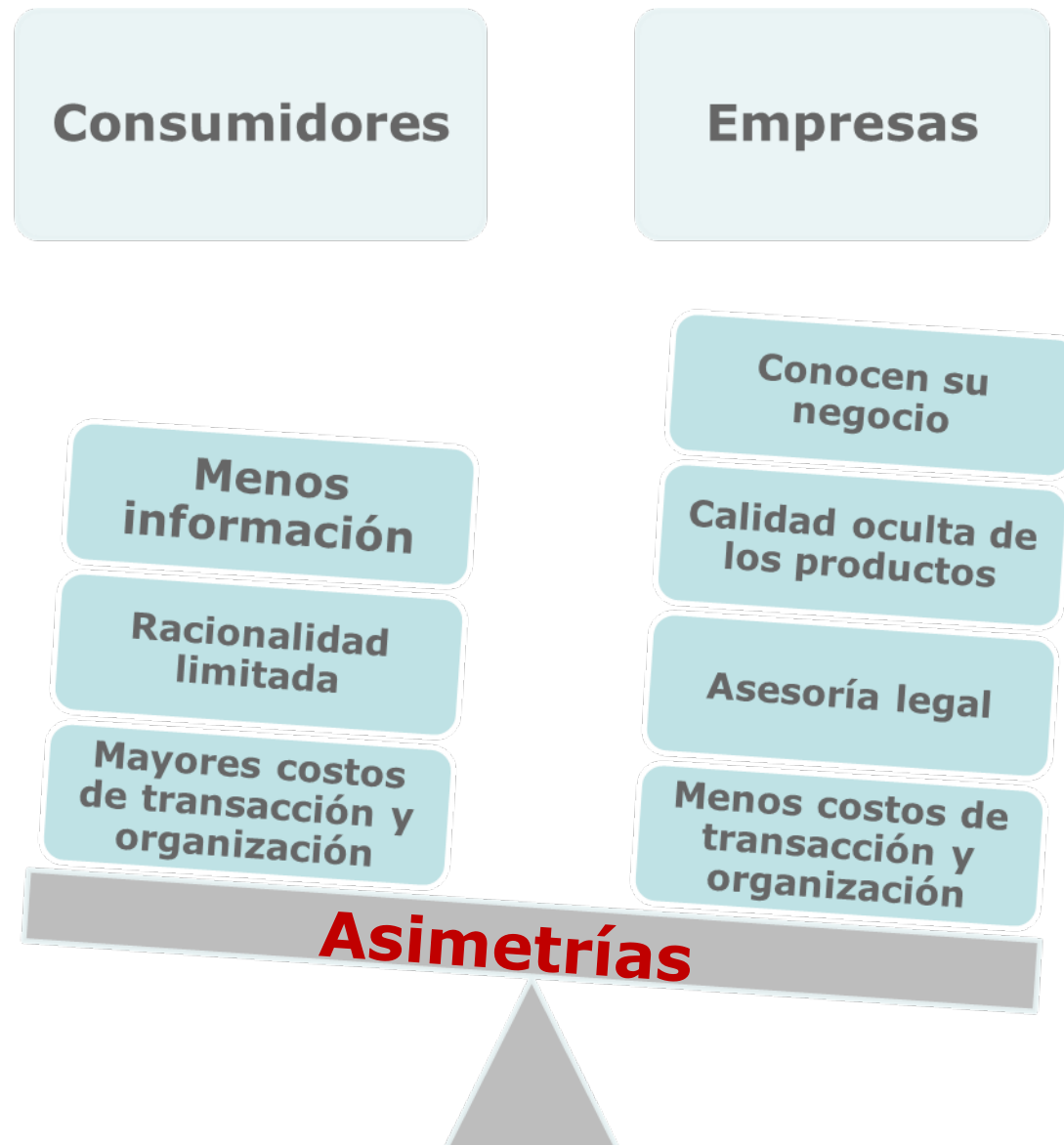


Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en materia de consumo a todos y todas.

El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.



Equilibramos la balanza a favor de los consumidores



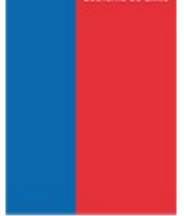
Misión del SERNAC



- **Informar.**
- **Proteger.**
- **Educar.**
- **Promover la Participación Ciudadana.**
- **Fomentar la seguridad en el consumo.**



INFORMACIÓN



En el 2012, Sernac trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

2 millones de visitas www.sernac.cl y la estrategia digital del Servicio permitió, a través de las redes sociales, el **contacto con 188.313 seguidores del twitter** @sernac, esto es 79.941 más consumidores que el 2011.

Uso de medios como **youtube-sernac y mailing de información**, que cuenta con más de 60 mil consumidores inscritos.

5 campañas de información relacionadas con temas de interés ciudadano como: Derechos del Turista, Día del Consumidor, Garantía Legal, Sello y Reglamento del Sernac Financiero.

Vocería permanente.

Más de un millón de productos impresos para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.

Terror en jardín infantil de Francia: Salvan a los niños rehenes y capturan al secuestrador



LUNES
15 de diciembre de 2010
Santiago de Chile
Año LXXXI N° 23.254
\$350

La Segunda
www.lasegunda.com

PSU
Evalúan que se
rinda 2 veces
al año

FEMICIDIO
Aumentan las
penas hasta
40 años de
cárcel

CRISIS EN
LA "U"
Yuraszek
busca "un
entrenador
que desactiva
el espíritu"

POLITICA

Denuncia de la autoridad apunta a las tarjetas de crédito de las grandes tiendas... Comercio: "Lamentamos y rechazamos el tono"

Cláusulas abusivas enfrentan al Sernac con el Retail

DOLAR cae a \$495 por optimismo con Europa



TRATADO DE DOBLE TRIBUTACION: Embajador Zaldívar reclama que no fue informado de medida unilateral de Argentina

MARTES
3 de julio de 2012
Santiago de Chile
Año LXXXII N° 23.260
\$350

La Segunda
www.lasegunda.com



SERNAC comparó medicamentos de marca con sus bioequivalentes para el mismo tratamiento... Los alternativos escasean en las cadenas de farmacias

ADIMARK
Piñera alcanza el 34%: Sube en atributos

DIPUTADOS rechazarían reforma que da pie al cambio del binominal

AZUL AZUL peleará por 5 copas el resto

Precios-remedios: Diferencias de hasta 20 veces



PROTECCIÓN

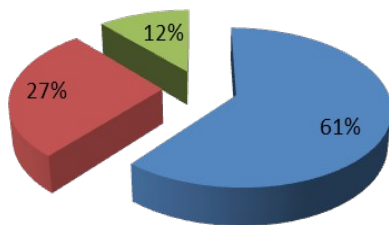
En 2012 **fortalecimos la mediación colectiva** como la herramienta más rápida para lograr llegar a acuerdos justos para compensar a consumidores afectados.

Compensaciones por Mediaciones Colectivas

- **324.000** reclamos en 2012.
- **546.094** consultas en 2012.

¿Cómo responden las empresas ante los reclamos?

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE
■ PROVEEDOR NO RESPONDE



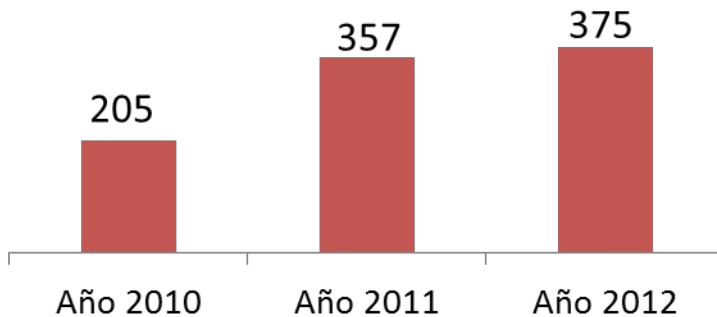
MONTOS COMPENSACION	AÑO
\$ 294.589.996	2010
\$ 1.878.335.747	2011
\$ 2.998.301.102	2012

- En 2012 el **SERNAC** realizó **92 mediaciones** colectivas. Entre ellas se destacan Telefonía (SMS), Banco de Chile, Banco Santander, Despegar.com y Cencosud.

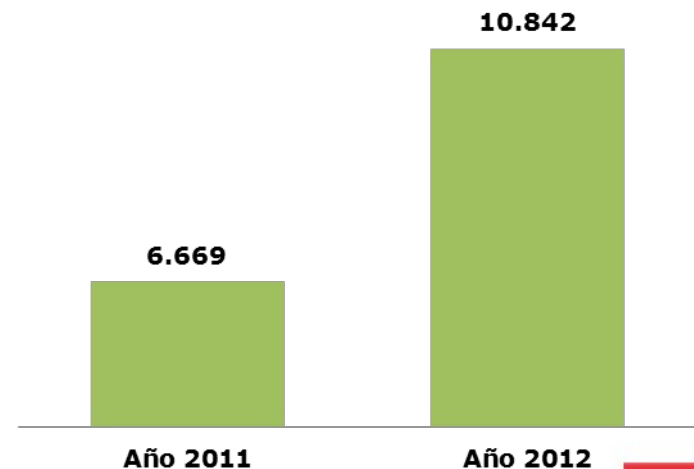
Educación

- 375 docentes capacitados en 2012.
- Beneficiarios Indirectos: al menos 11.250 alumnos (30 estudiantes por profesor).
- Desde el año 1992 al 2012 hemos capacitado a 11.733 docentes de todo el país.
- Educación Financiera, inicio de programa piloto en más de 60 establecimientos a nivel nacional.
- 10.842 asistentes a charlas y talleres presenciales.

N° DOCENTES APROBADOS



Actividades Educativas Presenciales



Participación Ciudadana



- **\$340.972.475** millones Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.
- **20** Asociaciones de Consumidores favorecidas.
- **9** Foros Regionales de Consumo.
- **68** proyectos recibieron financiamiento.

FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

SEGURIDAD DE PRODUCTOS



- **Integración a las redes internacionales en materias de seguridad de productos.**
- **Mesa de trabajo permanente:** Mesa de Seguridad de Productos.
- **Talleres para las empresas** relativos a la articulación internacional, recall y trazabilidad
- **Procedimientos y guías para sus notificaciones** a la autoridad e información a los consumidores, orientados a proveedores.

ENFOQUE

- Buenas prácticas y guías internacionales.
- Seguridad activa y cultura
- **Alertas tempranas.**
- Vigilancia
- Transferencia de información.
- Fiscalización inteligente.
- Acuerdos transfronterizos.
- Normativa.

SERNAC FINANCIERO

- 5 de marzo de 2012, **nuevas oficinas en todo Chile.**
- **Nuevas facultades para el SERNAC:** Solicitud de información, Ministros de Fe, otorgar Sello SERNAC.
- **Nombramiento de Árbitros y Mediadores** Financieros.
- Realización de **Rankings Financieros.**
- Entre marzo y diciembre recibimos **más de 75 mil reclamos en este mercado.**
- **Casos** Banco de Chile, Banco Santander, Clonación y La Polar.
- Se nombraron **57 mediadores y 30 árbitros.**
- **Estudios** sobre costos de crédito, fomentan transparencia y competencia en los mercados.

Nuevos productos

- **Comparador de productos financieros** en sernacfinanciero.cl

Percepción de los Consumidores

- Un **84.8%** de los consumidores conoce las acciones del SERNAC .
- **71,4%** califica con nota entre 5 y 7 la gestión SERNAC.
- Un **72%** de los consumidores sabe o ha oído hablar del SERNAC Financiero.
- **67%** nos dice que la aprobación de la Ley del SERNAC Financiero 20.555 le parece al menos un avance en la materia.

Fuente: Estudio de Percepción Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, realizada en agosto y octubre de 2012. Facultad de Administración y Economía. USACH.



**Sabemos que hemos avanzado.
Sin embargo, quedan desafíos pendientes para este 2013
En que daremos los siguientes pasos
para que los consumidores tengan
la sociedad, el SERNAC y el mercado que merecen.**



Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile