

CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

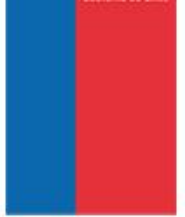


SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

s e r v i c i o n a c i o n a l d e l c o n s u m i d o r

SERNAC



Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, 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 todos los derechos de los consumidores, incluidos los del mercado financiero, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.



MISIÓN DEL SERNAC



- Proteger.
- Informar.
- Educar.
- Promover la Participación Ciudadana.
- Fomentar la Seguridad en el Consumo.



El énfasis en la gestión del SERNAC en este 2013 ha estado orientado a:

- Generar **cambios estructurales** en los mercados, en la defensa de los consumidores.
- **Disminuir las asimetrías de información** en los mercados.
- **Elevar el estándar de protección** con un enfoque preventivo.
- **Fortalecer su relación con otros organismos** y la sociedad civil.
- **Monitorear permanentemente los mercados.**

**¿Cómo
impulsamos
nuestra
labor?**

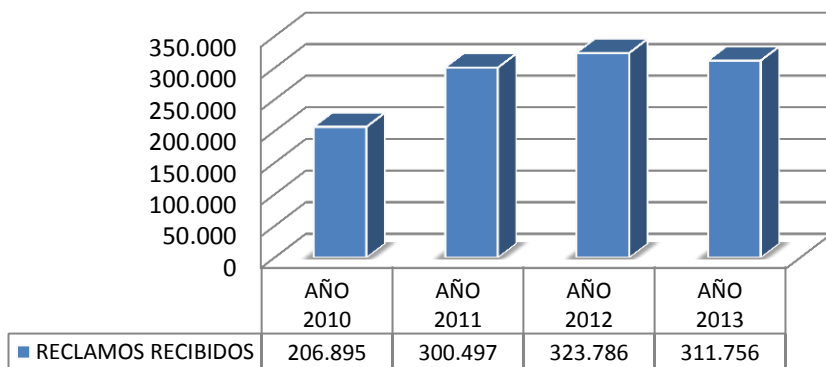


PROTECCIÓN

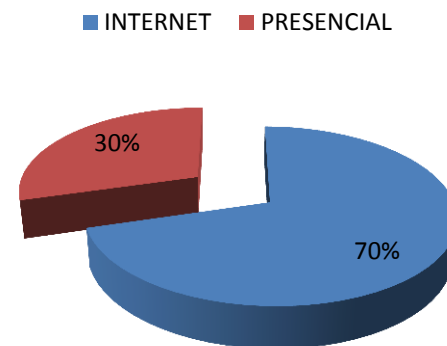
➤ En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional. A nivel Regional recibimos **11.446** reclamos. Esto representa un porcentaje de 3.7 % del total nacional.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. A nivel Regional recibimos **17.186** consultas.
- En total se realizaron **28.632** atenciones entre consultas y reclamos durante el año 2013.

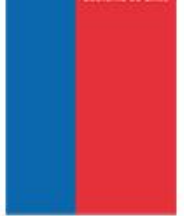
RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



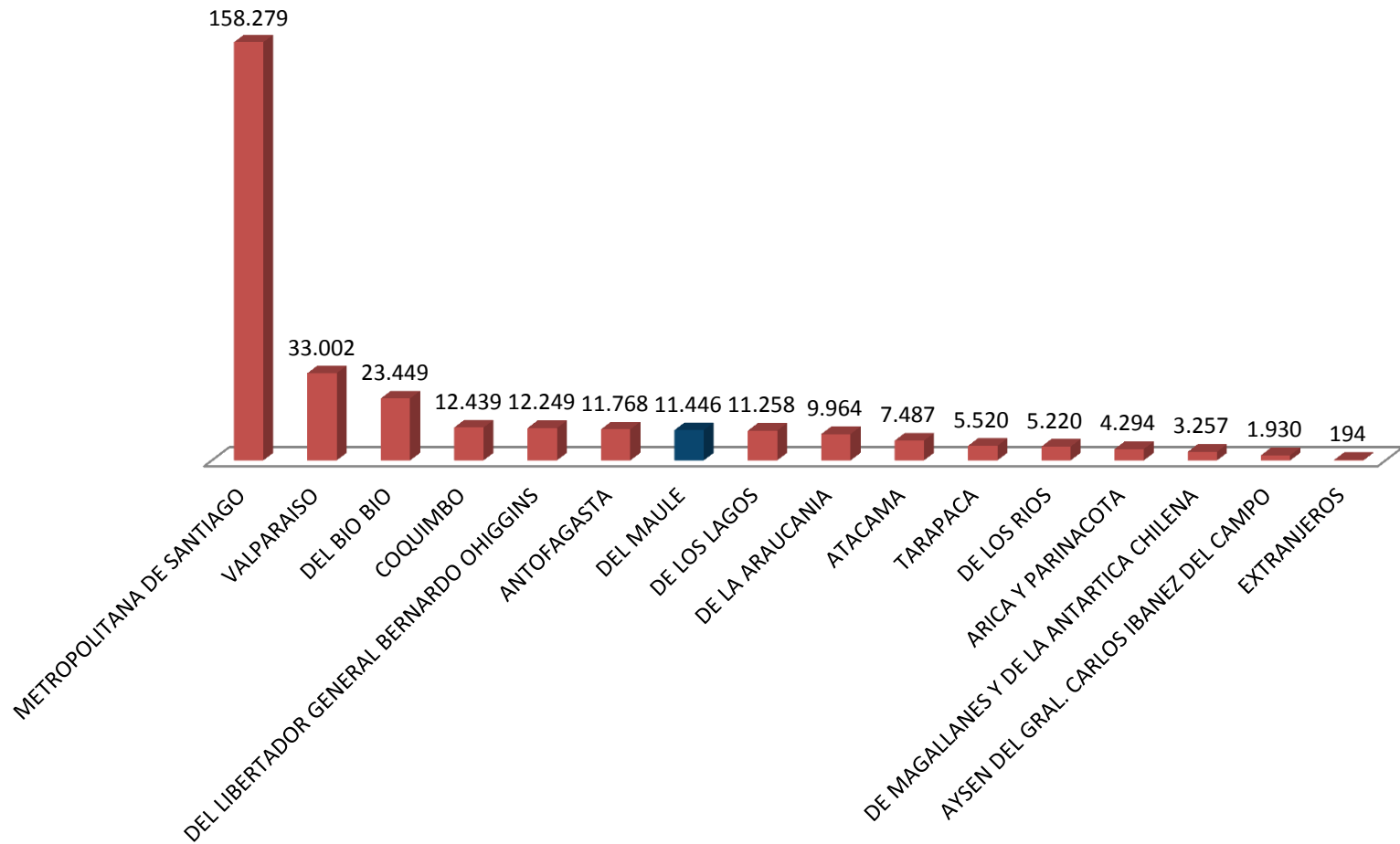
Ingreso por Canales a Nivel Nacional



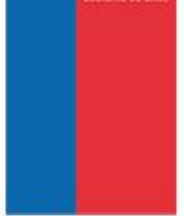
PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

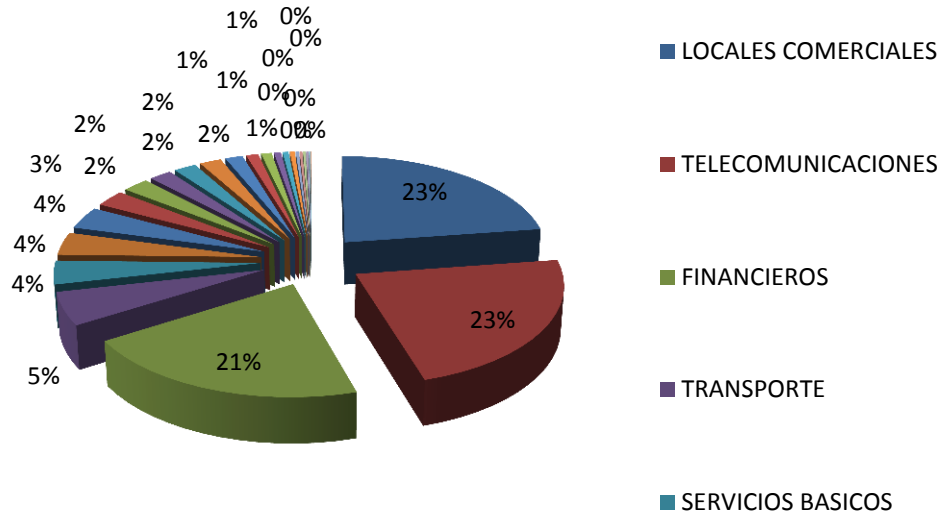


PROTECCIÓN



- **Más del 70% de los mercados más reclamados** se concentran en: Retail o locales comerciales , Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.

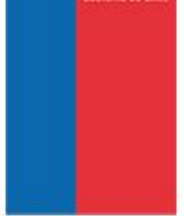
Mercados Más Reclamados 2013



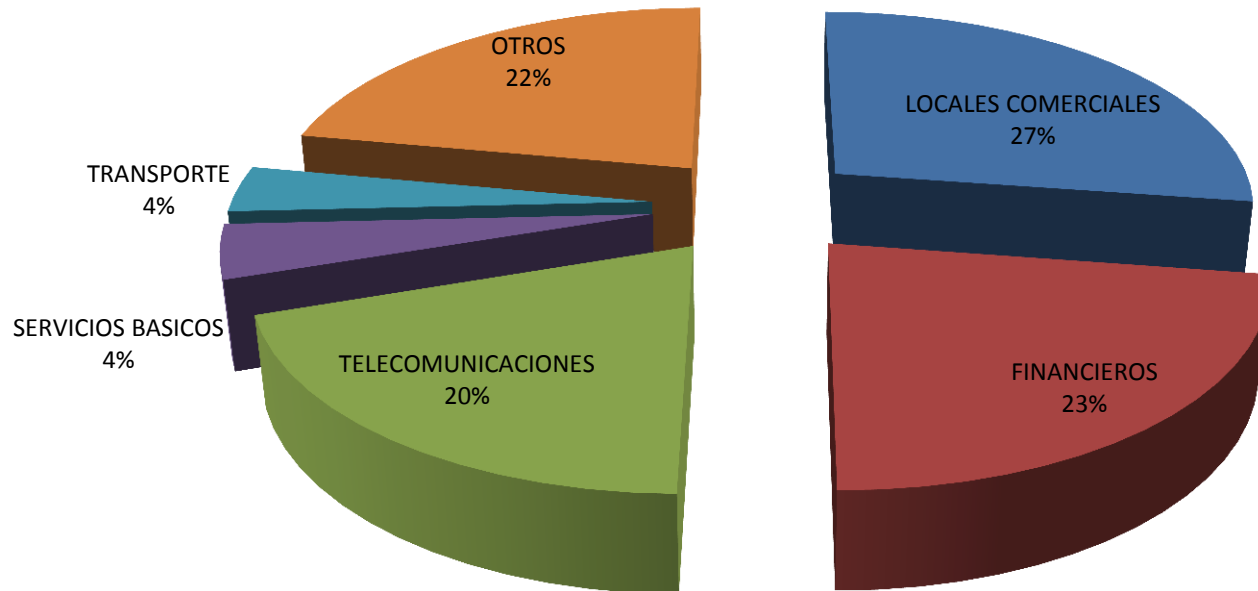
Sub Mercados más reclamados
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS



PROTECCIÓN



Mercados Más Reclamados en la Región del Maule



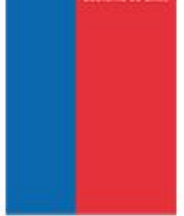
PROTECCIÓN

- **Convenios de Cooperación Mutua entre Municipalidades y el programa SERNAC Atiende**, atención presencial, que durante el año 2013 se trabajó en forma permanente con 17 municipios de la Región. Teniendo presencia en el 57% de las comunas de la Región.
- **Convenio de Cooperación con programa ChileAtiende**, dependiente del IPS, con atención presencial en cada uno de sus puntos de atención en la Región Del Maule.
- **Convenio con Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR**, atención de consumidores/as en su plataforma de la Capital Regional para atender casos inherentes a su sector.
- **Convenio de Cooperación con SENADIS y SENAMA** para atender e ingresar casos con el perfil de sus asistidos y beneficiarios.

PROTECCIÓN

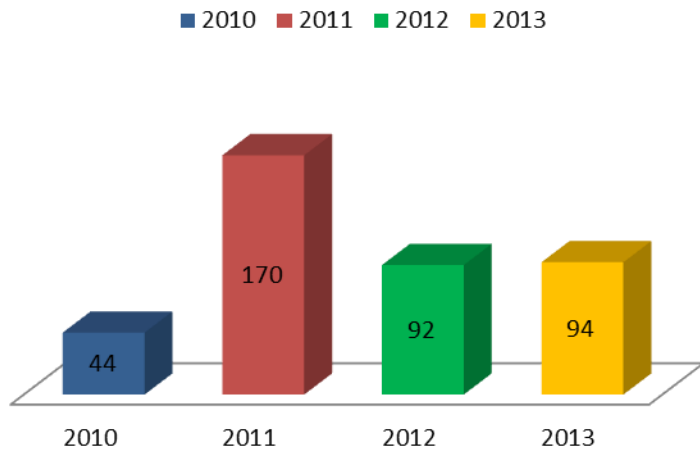
- **Convenio con la Universidad de Talca**, realización de pasantías de alumnos de 5to. año de la carrera de Derecho dependientes de la Clínica Jurídica Formativa y de apoyar legalmente a consumidores/as que reúnan características socio económicas para ser representados ante los tribunales pertinentes de justicia.
- **Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, CAJ**, realización de pasantía de egresado de la carrera de Derecho por un período de 6 meses en carácter de procurador, apoyando el desarrollo del área jurídica de esta Dirección Regional.
- **Convenio con la Clínica Jurídica de la Universidad Autónoma de Chile**, de apoyar legalmente a consumidores/as que reúnan características socio económicas para ser representados ante los tribunales pertinentes de justicia.

PROTECCIÓN

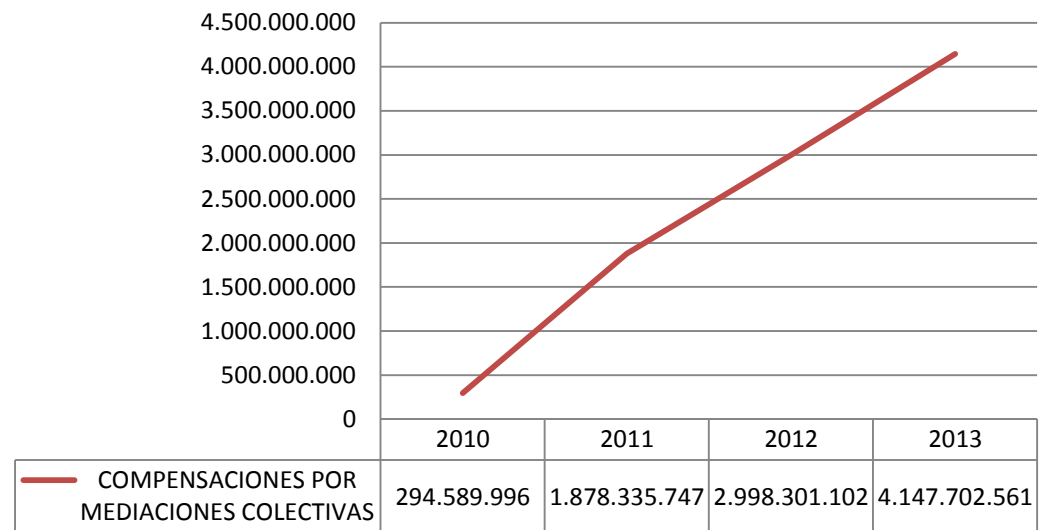


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



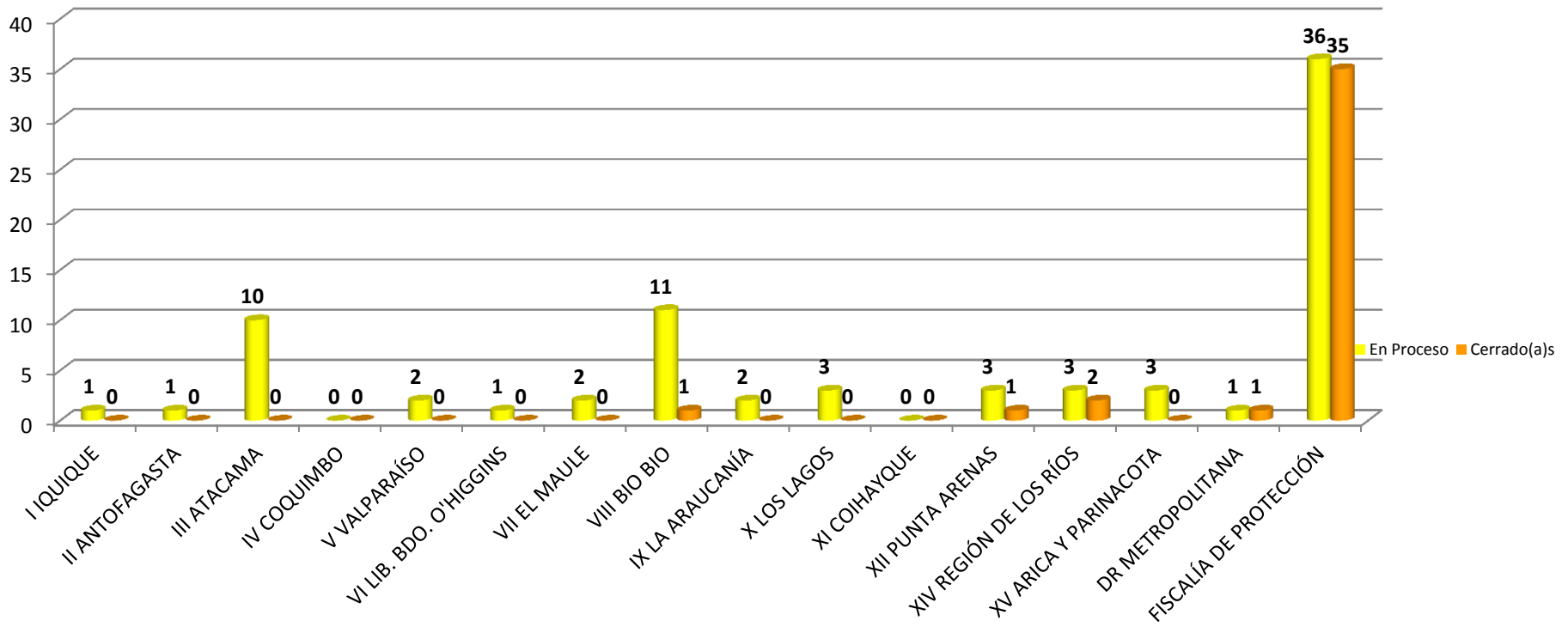
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



PROTECCIÓN

- A la fecha la Dirección Regional **Del Maule** mantiene **2 mediaciones colectivas**, con proveedores del mercado financiero.

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



INFORMACIÓN

En el 2013, SERNAC trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

➤ **Más 2 millones de visitas en www.sernac.cl**, contacto con 300 mil seguidores del twitter @sernac.

➤ **5 campañas de información** relacionadas con temas de interés ciudadano como: Día del Consumidor, Garantía Legal, Presupuesto Familiar, tarjeta Segura y SERNAC te protege.

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

➤ **Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno, junto a la RED Chile Atiende.**

➤ **En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las instituciones líderes en el acceso a información.**



BACHELET EN CABURGUA
Ex Presidenta entró al país con dos escoltas... se quedaría dos semanas
PAG. 17

ANDRES VELASCO
"Tenemos la voluntad de participar, pero no en cualquier tipo de primarias"
PAGS. 20 Y 21

REPORTAJE
La seguridad en las discotecas
PAGS. 9 Y 10

VIERNES
1 de febrero de 2013
Santiago de Chile
Año LXXXII N° 13.733
\$400
www.lasegunda.com

La Segunda

Busca compensación para consumidores por colusión de precios de 2008

Sernac demanda a las cadenas de farmacias

PAG. 25

JORGE ERRAZURIZ
"Soy liberal y esa posición no es representada por RN ni la UDI"
PAGS. 26 Y 27

ISABEL ALLENDE
cuenta cómo es "Amor", su recopilación de relatos eróticos
PAGS. 42 Y 43

CLAUDIO BRAVO
"Nos perdieron el respeto que teníamos con Bielsa"
PAGS. 38 Y 39

EDITORIAL
El programa por vacaciones

HOY
recibe

Jorge Edwards

PUZZLEMANIA

7 806616 000112

INFORMACIÓN

➤ **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

➤ **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.

➤ **En nuestra Región** se realizó un estudio precio, en el mes de noviembre, que consideraba la canasta básica para la construcción, “cemento, ladrillos fiscales, clavos corrientes y de techumbre y zinc acanalado en sus diferentes medidas”.

➤ **El estudio entregó como uno de sus principales resultados** es que una familia puede ahorrar hasta 94\$ en realizar una ampliación básica de 25 m², en la ciudad de Talca.

Para mejorar calidad de vida

Hasta 94 mil pesos es posible ahorrar para ampliar una vivienda

Estudio del Sernac determinó que en las planchas de zinc es donde se genera la mayor diferencia. Siete locales de la capital regional fueron analizados

TALCA.- Hasta 94 mil pesos se podría ahorrar una familia en materiales de construcción para ampliar una casa, en una época de buen clima donde se facilita el trabajo en el hogar y donde preciamente aumentan las ventas en este tipo de locales. Este es el resultado de un estudio desarrollado por el Sernac y donde se tomó a modo de ejemplo la ampliación de una vivienda de 25 metros cuadrados, cotizando en siete establecimientos distintos de la región.

Hay diferentes opciones y alternativas al momento de hacer las compras. Existen negocios que ofrecen todo lo necesario para la construcción, aunque siempre hay que cotizar, dijo Víctor Muñoz, maestro en albañilería. “Hay que estar atento al momento de comprar materiales, porque no

siempre todo lo que se necesita para ampliar una casa se encuentra más barato en un solo local”, señaló.

El estudio que realizó el Sernac incorporó por ejemplo cinco tipos de materiales necesarios para realizar la ampliación de 25 metros cuadrados, como por ejemplo cemento, clavos corrientes y de techumbre, ladrillos y planchas de zinc, en un total de siete locales presentes en la capital regional.

LOCALES

El sondeo incluyó las siete ferreterías de mayor tamaño o cadenas de hogar y construcción presentes en la ciudad de Talca. Del total, cuatro pertenecen a cadenas con presencia nacional y tres a locales independientes regionales, como Homecenter, So-



dimac, Easy, Construmart, Imperial, Tigero Constructor, Dimacen y Moreno.

Para el director regional del Sernac, Robert Fletcher, la información entregada es veraz y oportuna por la cantidad de trabajos que realizan los propietarios en sus casas. “Los consumidores necesitan saber dónde se encuentran los materiales de construcción más baratos y quedó demostrado que si cotizan y compran en los lugares más económicos se pueden ahorrar hasta 94 mil pesos si construyen una ampliación de 25 metros cuadrados o si bien quieren hacer algún tipo de mejoras en sus viviendas”, comentó.

Felipe Rocha

● Mayor diferencia

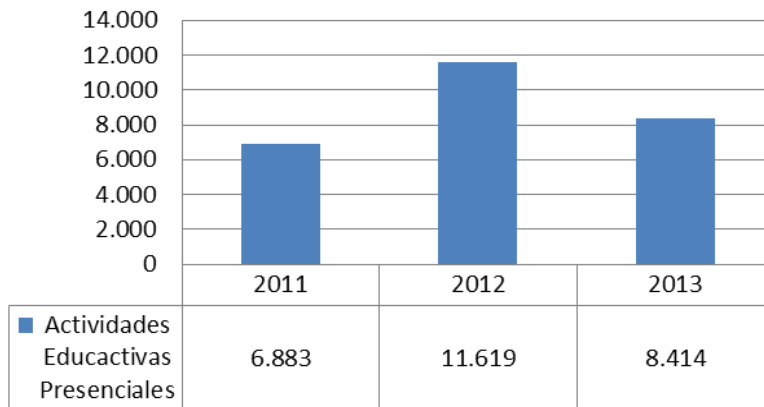
El sondeo realizado el 19 de noviembre determinó que las mayores diferencias de precios entre los cinco materiales de construcción están en las planchas de zinc, donde hay que considerar también que los valores dependen de la medida de las piezas. La mayor diferencia se detectó al comprar las 12 planchas de zinc de 3,66 metros de largo necesarias para cubrir los 25 metros cuadrados, donde un consumidor que elija el local más barato podría ahorrarse hasta 94 mil pesos.

Para el Sernac es fundamental que los consumidores se informen de las mejores alternativas que ofrece el mercado al momento de comprar materiales de construcción.

EDUCACIÓN

- **364** docentes capacitados en 2013.
- **En la región Del Maule** recibieron su certificado como aprobados **27** docentes de diferentes comunas.
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales en todo el país . En la Región fueron cercano a las **500** los/as participantes de estas actividades en más de **20** comunas.

Actividades Educativas Presenciales



EDUCACIÓN FINANCIERA

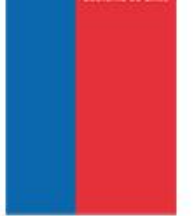
- **Educación Financiera**, inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
- **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales** forman parte del Programa de Educación Financiera.
- **En la Región Del Maule** son 5 establecimientos adscritos al programa PEF, 4 de enseñanza básica y 1 de enseñanza media.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Porque nos interesa prepararnos para ser consumidores responsables, nuestro colegio también participa del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- **En 2013, \$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**
- **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.
- 9 consejos consultivos regionales.
- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones Del Maule y de Magallanes.)

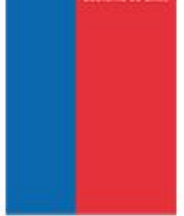
➤ **En la Región Del Maule** se realizó en el mes de octubre, con la participación de más de 70 representantes tanto de la Sociedad Civil Organizada, Funcionarios Públicos incluidas las Policías y Proveedores de nivel regional.

➤ **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

➤ **A la fecha** se está en plena tarea de conformación del primer Consejo Consultivo en materia de consumo.

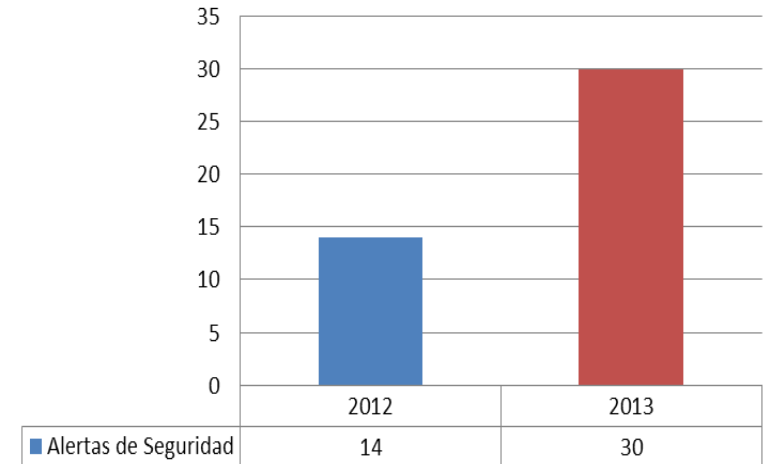


SEGURIDAD EN CONSUMO



- **Acciones en materia de seguridad en el consumo**, nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.
- **Desarrollo de 12 normas técnicas de seguridad de productos.**
- **9 estudios** de productos (calidad, seguridad o rotulación), particularmente para fundamentar mejoras en la regulación o diagnósticos al mercado.
- **13 talleres a nivel nacional de seguridad de productos.**
- **Proyecto piloto para el desarrollo de un sistema de información de lesiones** asociadas a productos de consumo, con el Hospital Luis Calvo Mackenna y con COANIQUEM.

Alertas de Seguridad



SERNAC FINANCIERO

- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64.547 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región,** recibimos 2611 reclamos en este mercado, lo que representa un 4% del total nacional.
- **Los temas más reclamados en la Región, en el mercado financiero fueron:** los relacionados a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Compensación, Tarjetas de Crédito no bancarias, relacionados con cobros improcedentes, dificultades en la ejecución del producto o servicio y cobranzas extrajudiciales.



SERNAC FINANCIERO



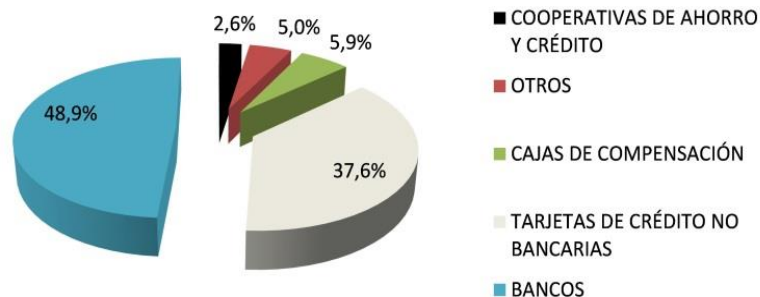
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero

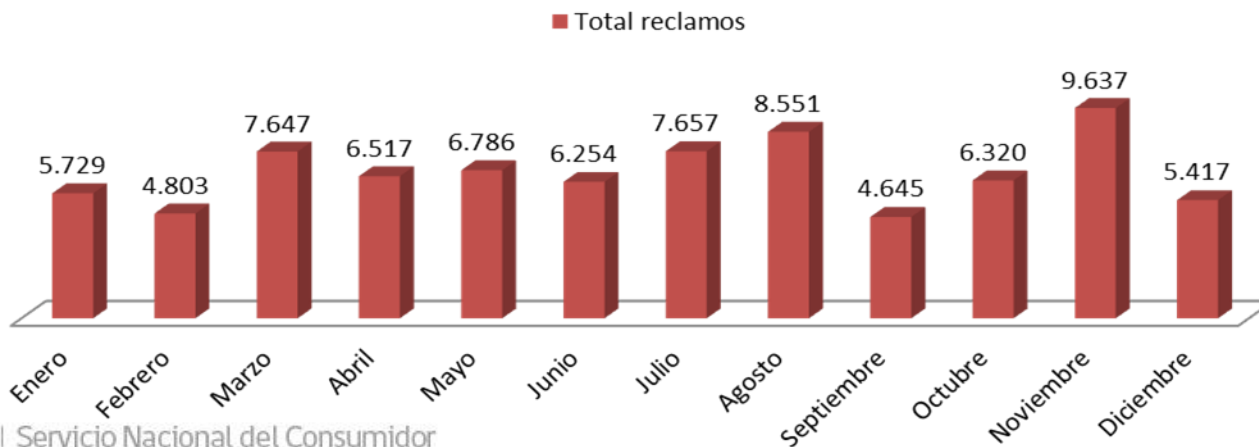


reclamos Mercado Financiero	79.963	64.547
-----------------------------	--------	--------

Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



Total Reclamos Financiero 2013



PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



- Cerca de un 50% de los consumidores frente a una empresa que no respeta sus derechos como consumidor, opta por reclamar y no comprar.
- Un 82% de la población siente que SERNAC protege sus derechos.
- Un 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.
- Un 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor en los programas de estudio y /o curricular educacional de Chile.

•Fuente: Estudio de Percepción Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, realizada en septiembre y noviembre de 2013. Soluciones Advise.



**Sabemos que
hemos avanzado.
Sin embargo,
quedan desafíos
pendientes para
este 2014
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