

CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA

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



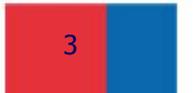
Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en materia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

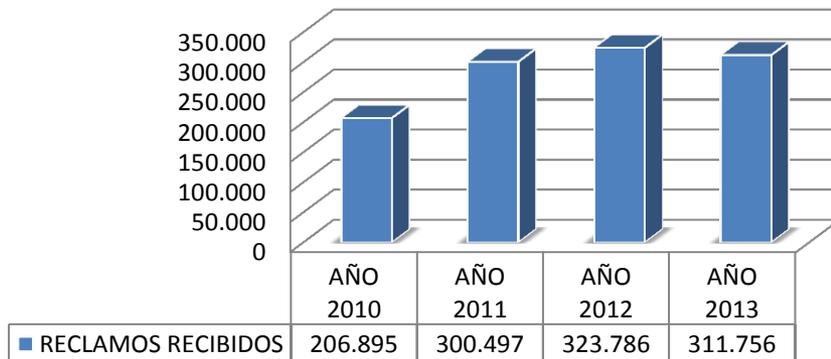
**¿Cómo
impulsamos
nuestra
labor?**



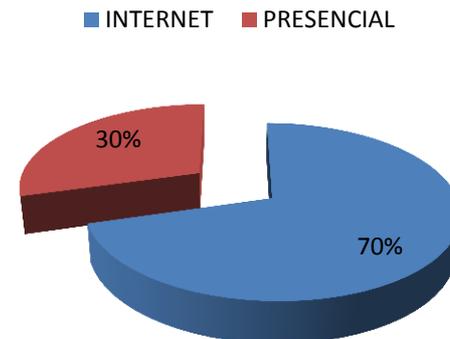
PROTECCIÓN

- **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 **11.768 reclamos**, esto representa un porcentaje de 3.8 % respecto del total nacional.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos **9.119 consultas**.

RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



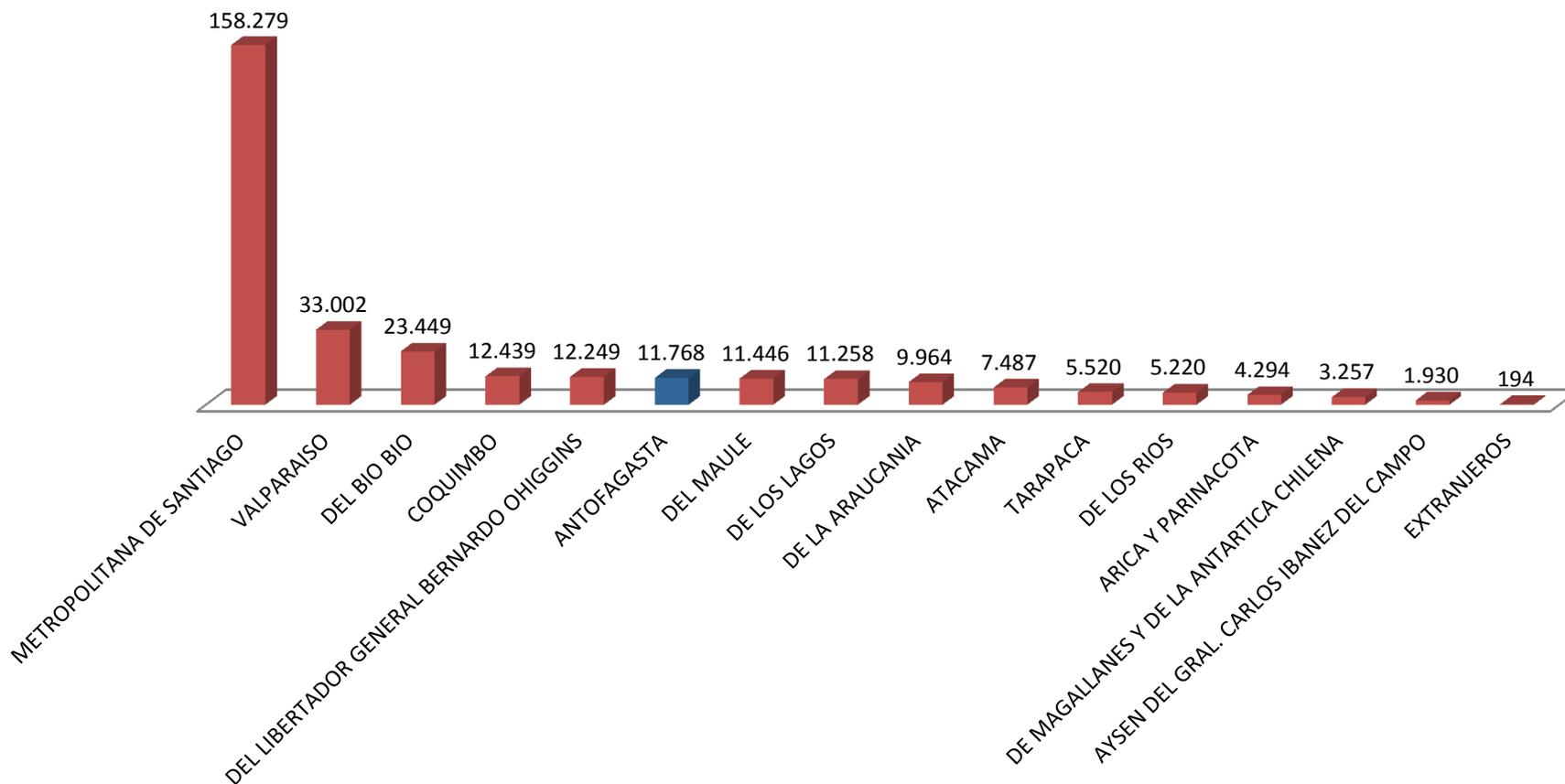
Ingreso por Canales a Nivel Nacional



PROTECCIÓN



RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR

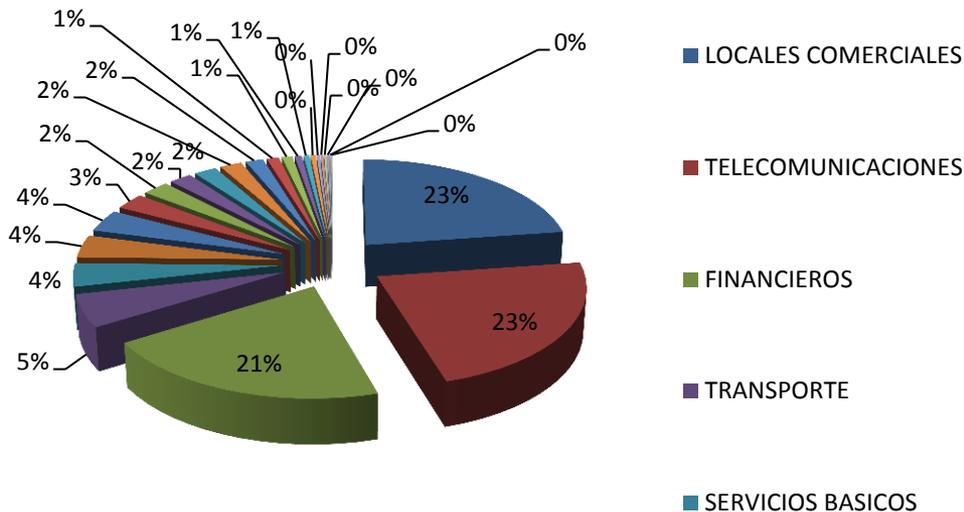


PROTECCIÓN

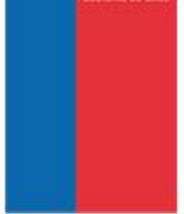


- **Más del 70% de los mercados más reclamados** se concentran en: Retail o locales comerciales , Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.

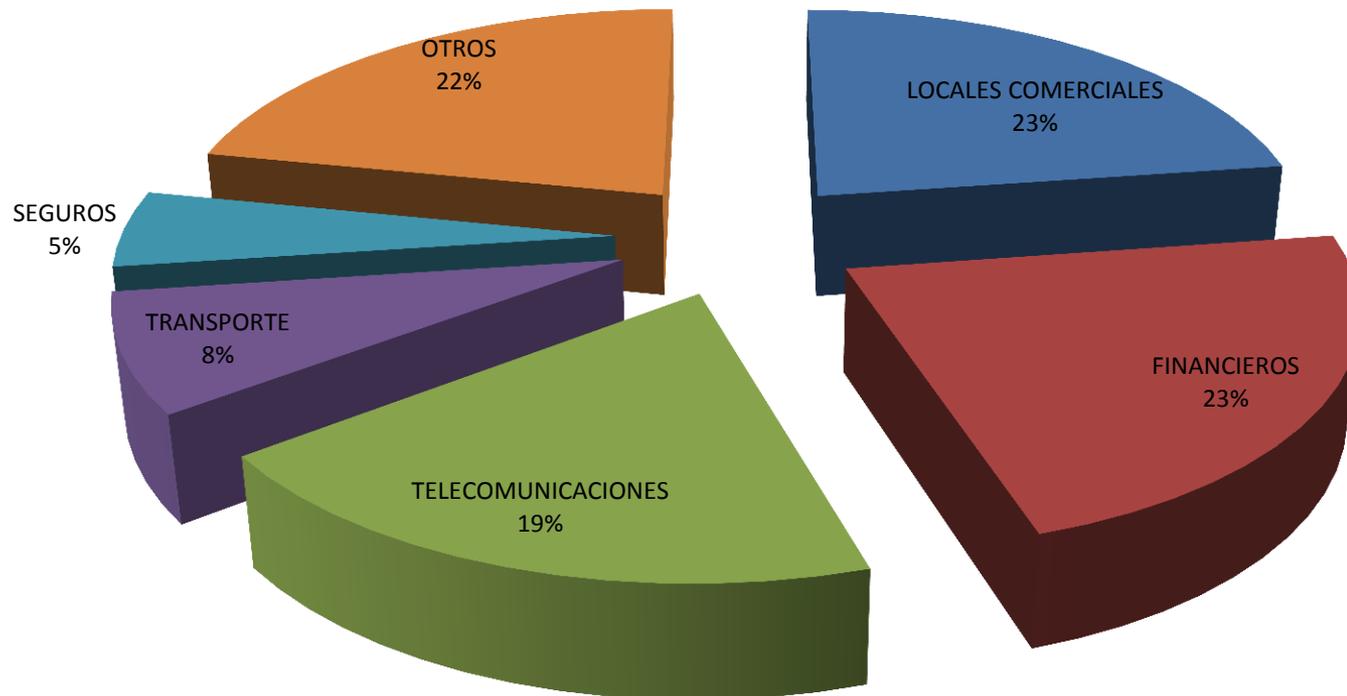
Mercados Más Reclamados 2013



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



Mercados Más Reclamados en Antofagasta



PROTECCIÓN

- **Convenios con IPS-Chileatiende, Sernatur y Biblioredes,** para ampliar la Red de Atención Presencial en la región.
- **Convenios con la Municipalidades de Sierra Gorda, Taltal y San Pedro de Atacama; y las radios Bahía F.M. (Taltal), Rinconada F.M. y Gamelin F.M** (ambas de Mejillones), para la disminución de brechas en materias de consumo en las zonas vulnerables.

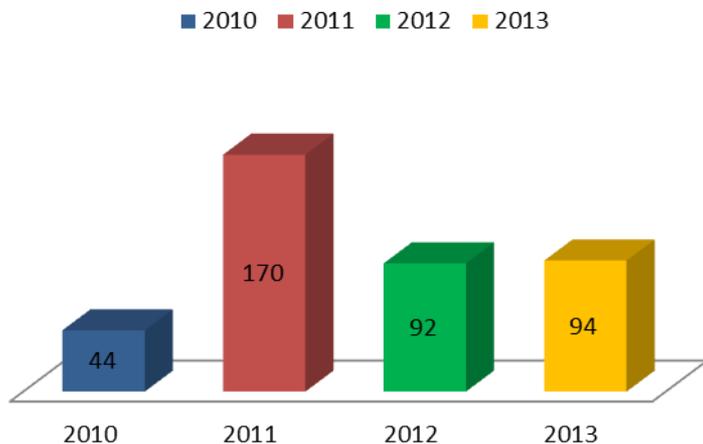


PROTECCIÓN

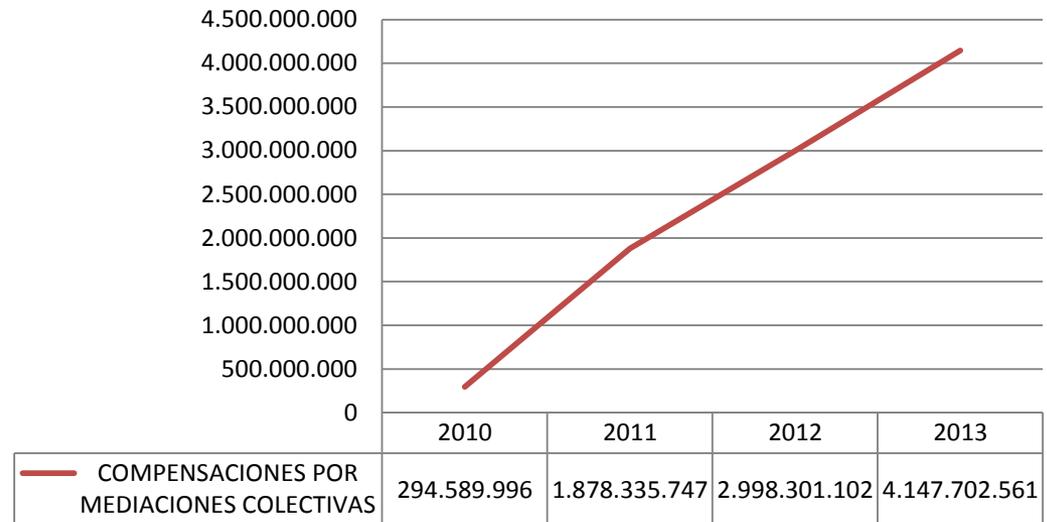


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



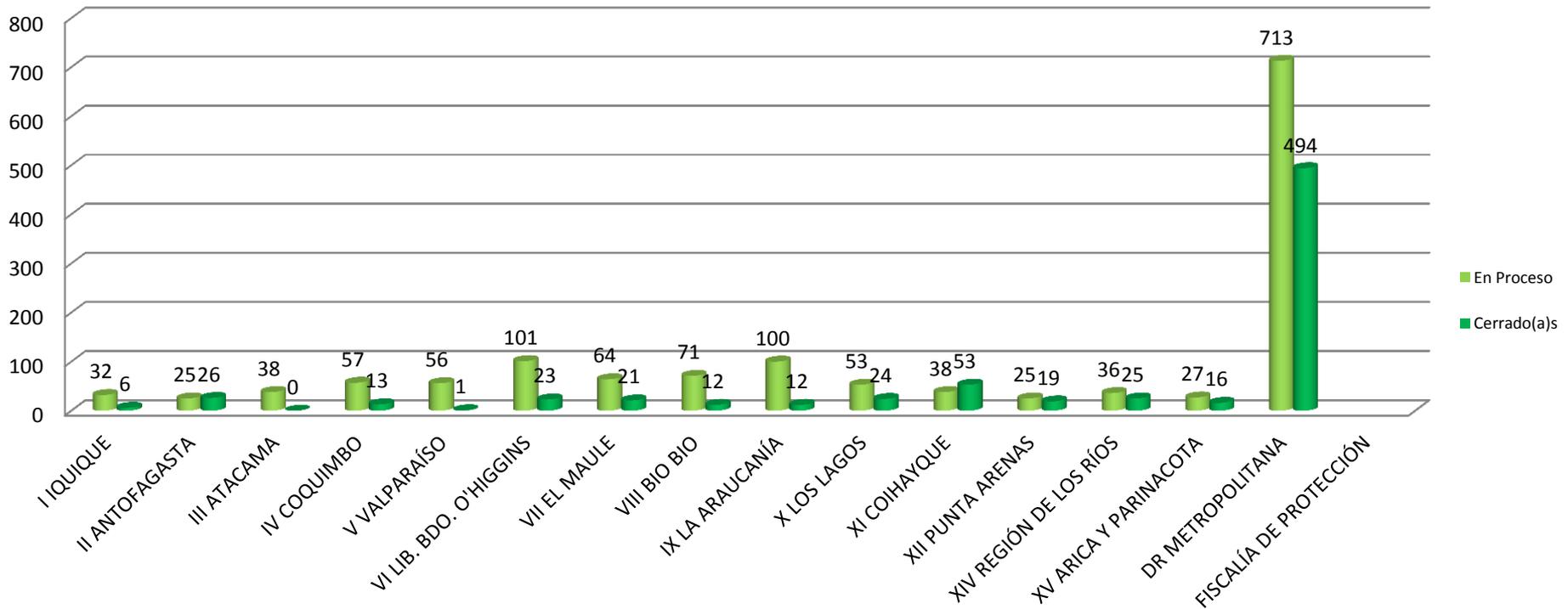
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



PROTECCIÓN

Resultados juicios interés general en la Región

- Durante el 2013, se presentaron 36 denuncias o en las que se hizo parte ante los JPL, obteniendo a la fecha 12 sentencias firmes, todas favorables para el SERNAC.
- 85 UTM en multas (\$3.500.000 pesos aproximadamente.)
- \$16.350.000 pesos aproximadamente en indemnizaciones para los consumidores.



PROTECCIÓN

- **2 Mediaciones Colectivas:** Aguas de Antofagasta y Pegaso Chile.
- **1 Juicio Interés Colectivo:** Aguas de Antofagasta.

Sernac demanda a Aguas Antofagasta por cortes



POR PROBLEMAS ANTERIORES POR CORTES DE SUMINISTRO.

● La Dirección Regional del SERNAC interpuso una demanda colectiva contra la empresa Aguas Antofagasta, luego que la compañía no estuviera dispuesta a compensar a miles de consumidores que se vieron afectados por cortes del suministro ocurridos entre el 5 y 8 de abril. El episodio, que afectó a cerca de 21.500 clientes del sector de la Vega Central, de la ciudad de Antofagasta, se produjo debido

a la obstrucción y colapso del colector de aguas servidas, lo que se tradujo en reiterados y prolongados cortes de agua potable durante esos días, ocasionando serios inconvenientes a los afectados. Tras el incidente y donde muchos antofagastinos tuvieron que arreglárselas para conseguir agua y satisfacer sus necesidades básicas y ante lo cual se espera la respuesta de Aguas Antofagasta. ☺

ELMERCURIO DE ANTOFAGASTA



INDEMNIZACIÓN DE \$3 MILLONES.

Justicia condenó a Salcobrand por vender remedio distinto al solicitado

● La Corte de Apelaciones de Antofagasta ratificó el fallo de primera instancia que condenó a la farmacia Salcobrand al pago de una indemnización de \$3 millones a una consumidora por vender un medicamento distinto al indicado en la receta médica, lo que le provocó diversos problemas de salud a su hijo. Según informó el Sernac, el hecho ocurrió luego de que el niño fuese diagnosticado con bronquitis aguda. Fue entonces cuando su padre asistió a una sucursal para comprar los medicamentos recetados, como es el caso de Cortiprex, Infez e inhalador Fesema. Sin embargo, una funcionaria le sugirió que comprara medicamentos. Al día siguiente el menor sufrió hiperactividad, dilatación ocular, entre otros síntomas.

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 la información.**



Usuarios pueden pagar hasta el doble por crédito a 36 cuotas

SERNAC. Simulaciones muestran diferencias de 222% en CAE.

El Sernac entregó ayer un estudio que muestra que una persona puede pagar casi el doble de lo solicitado por un crédito de consumo que va entre \$500 mil hasta \$3 millones, si la colocación es a 36 cuotas.

De acuerdo a las simulaciones realizadas por el servicio en las páginas de 15 bancos y tres cajas de compensación, en el caso de un crédito de \$500

mil se puede terminar pagando casi \$978 mil; para créditos por \$1 millón se podría llegar a pagar \$1 millón 952 mil; y si se solicitan \$3 millones se deberá cancelar \$5 millones 662 mil.

El informe arrojó diferencias en la Carga Anual Equivalente (CAE) de hasta 222%.

Respecto de las diferencias entre los montos mínimos y máximos, para un crédito de hasta \$500 mil a 36 meses, un

consumidor podría pagar entre \$640.116 y \$977.652, es decir, una diferencia de \$337.536 o 52,7%, dependiendo de la entidad donde se endeude.

Para un crédito de \$1 millón también a 36 meses, podría pagar entre \$1.279.332 hasta \$1.952.388, lo que significa \$673.056 (52,6%) de diferencia. En el caso de un crédito de \$3 millones en 36 meses, un consumidor podría pagar en-



EL SERNAC PIDIÓ COTIZAR Y COMPRAR EN ESTE TIPO DE PRODUCTOS.

tre un mínimo de \$1.836.412 y \$5.661.792, o una diferencia de \$1.825.380 (47,6%).

El Sernac recomienda que para una mejor cotización de los créditos, los consumidores

deben fijarse en la CAE (Carga Anual Equivalente) que es el costo efectivo del crédito en un año, que debe ser informado por obligación por parte de las empresas. CS

INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- **A nivel regional** se realizaron **sondeos mensuales de precios** de abarrotes, combustibles, farmacias y pan.
- Además se efectuaron **2 estudios** uno relativo a la **oferta de buses en la región** y otro relativo a la **oferta hotelera de la ciudad de Antofagasta**.
- **10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados**.



Columna



Marcelo Miranda,
Director Regional Sernac

Quién es quien en el mercado financiero

Gracias a las nuevas facultades del Sernac se han visto beneficios directos para los consumidores, entre ellos la existencia de nuevos derechos y la posibilidad de saber quién es quién en el mercado financiero.

Para ello uno de los focos de nuestro trabajo es conocer la conducta de este mercado a través de la realización de estudios y rankings de la industria, para promover la transparencia y relevar el derecho

En esta primera parte del año los reclamos se concentraron en la banca con 671 casos

a la información de los consumidores, quienes pueden tomar mejores decisiones al momento de solicitar un crédito.

El último ranking realizado por el Sernac, nos permitió conocer, por ejemplo, que si bien en el primer semestre de este año las quejas contra el Mercado Financiero disminuyeron un 10,5%, la banca y las tarjetas de créditos no bancarias siguen siendo quienes lideran las quejas de los consumidores. De hecho, entre ambos suman casi un 87% del total de los reclamos en este mercado.

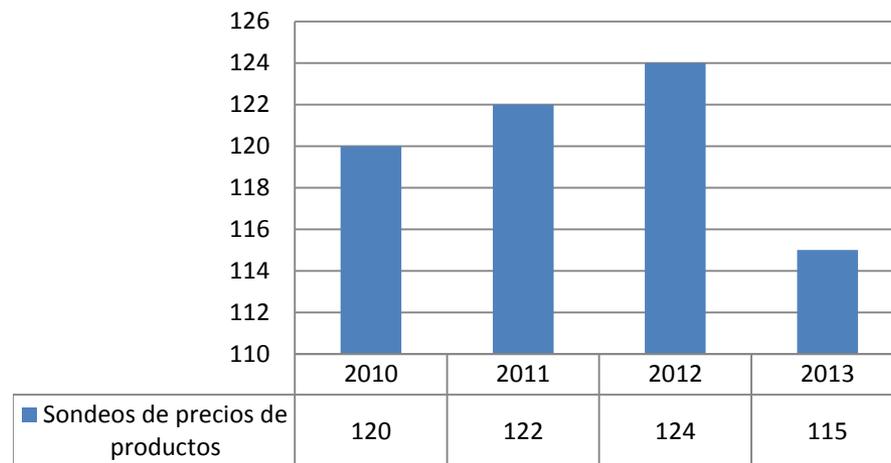
En nuestra región, el mercado financiero también arrojó una disminución de un 7% de los reclamos durante este primer trimestre (1369), comparado con los resultados obtenidos con en el mismo periodo del año pasado (1472).

En esta primera parte del año los reclamos se concentraron en la banca (671), en segundo lugar le siguen las tarjetas de multitiendas (514) y finalmente las cajas de compensación (82). Dicha tendencia es muy similar a la del año anterior salvo porque en primer lugar se encontraban los reclamos contra las tarjetas de las multitiendas con 676 reclamos.

Resultados como los anteriores, no sólo relevan la importancia de seguir monitoreando este mercado. También nos indican que como Servicio estamos en la línea correcta respecto de cómo defender los derechos de los consumidores.

Por ello como seguiremos cumpliendo nuestra misión de informar y educar a los consumidores, pero también realizando todas las acciones necesarias para proteger a los más vulnerables. Como consumidor, no olvide que también tienen deberes. Infórmese y sepa quién es quién en el mercado financiero. Porque con más información y más transparencia, podemos equilibrar la balanza en favor de los consumidores.

Sondeos de precios de productos

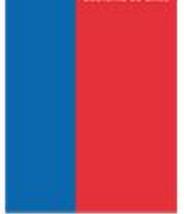


EDUCACIÓN

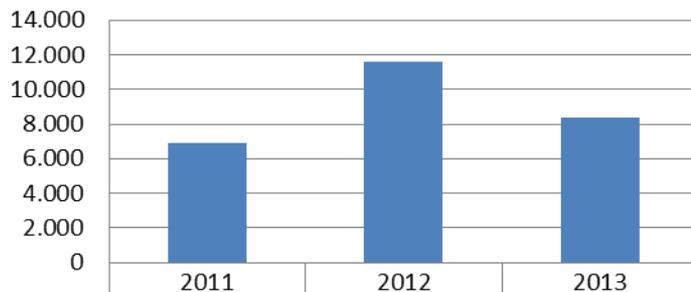
➤ **364** docentes capacitados en 2013. **En la región se suman 5 nuevos docentes capacitados.**

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. **En la región 207 consumidoras y consumidores.**

➤ **217** participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".



Actividades Educactivas Presenciales



■ Actividades Educactivas Presenciales

6.883

11.619

8.414



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 Antofagasta** se suman 2 establecimientos, **el Instituto Superior de Comercio y el Liceo Marta Narea**.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



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

Liceo Marta Narea



Instituto Superior de Comercio

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.)
- **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).
- **El Consejo Consultivo Regional de Consumo** sesionó en 3 ocasiones durante el año 2013.
- **Está integrado por representantes** de las Asociaciones: APAC y ACAM, Agrupación de No Videntes, Unión Comunal de Juntas de Vecinos, Elecda S.A., IPS-Chileatiende, Sernatur, Seremi de Economía y SERNAC.

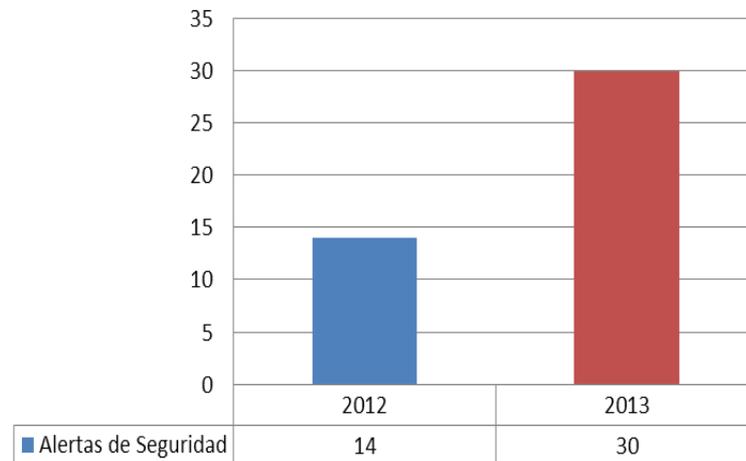


SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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 mil reclamos en este mercado.**

- **En la Región, recibimos 2.685** reclamos en este mercado, lo que representa un **4,2% del total nacional.**

- Los temas más reclamados **en la región en el mercado financiero fueron:**
 - cobros improcedentes
 - dificultades de ejecución del producto o servicio,
 - cobranza extrajudicial y
 - repactaciones, entre otros temas.

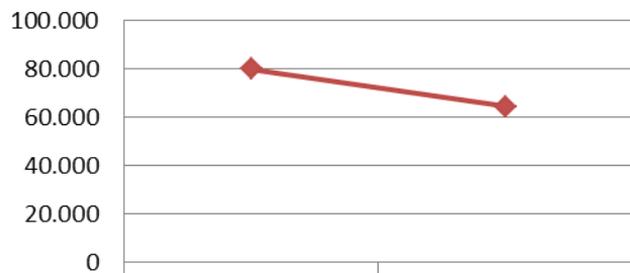


SERNAC FINANCIERO



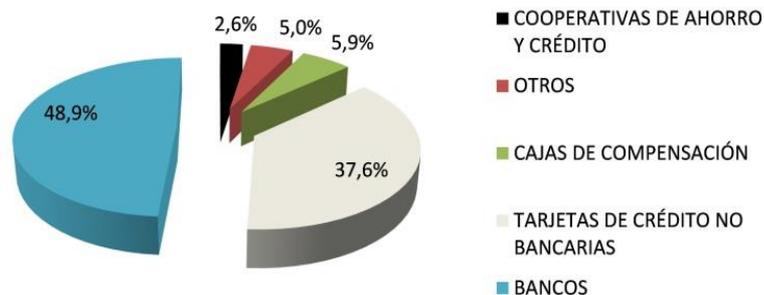
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero



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

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



Total Reclamos Financiero 2013



MINISTROS DE FE

- Se realizaron **24 visitas** a proveedores regionales de mercados de transporte, financiero, telecomunicaciones, retail, turismo, etc., constatando infracciones a la Ley del Consumidor en 18 de éstos.

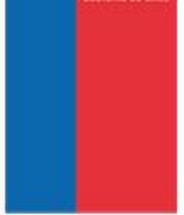


PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



- 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