

# CUENTA PÚBLICA 2013

## DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ

### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

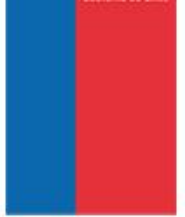


**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

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 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 estuvo 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.**

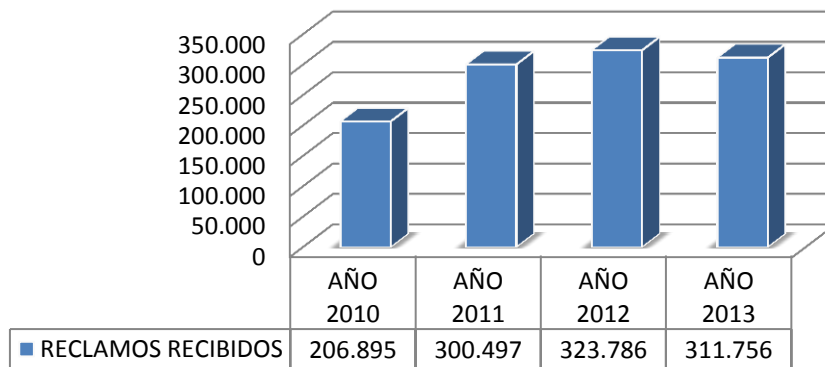
# ¿Cómo impulsamos nuestra labor?



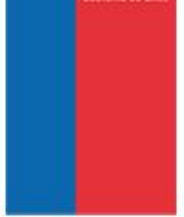
# PROTECCIÓN

- 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 5.520 reclamos, esto representa un porcentaje de 1,77%.
- **481.670 consultas** en 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 5.263 consultas , esto representa un porcentaje de 1,09%.

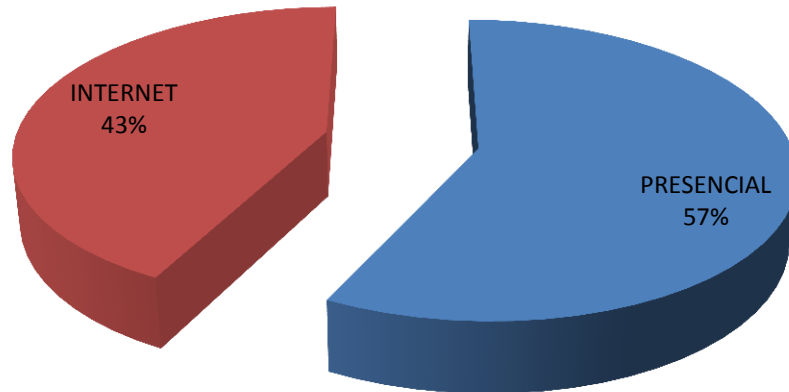
## RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



# PROTECCIÓN

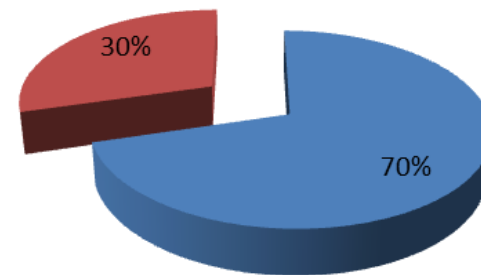


## Canal de ingreso en la Región

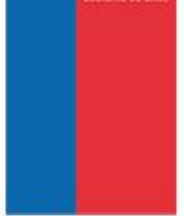


## Ingreso por Canales a Nivel Nacional

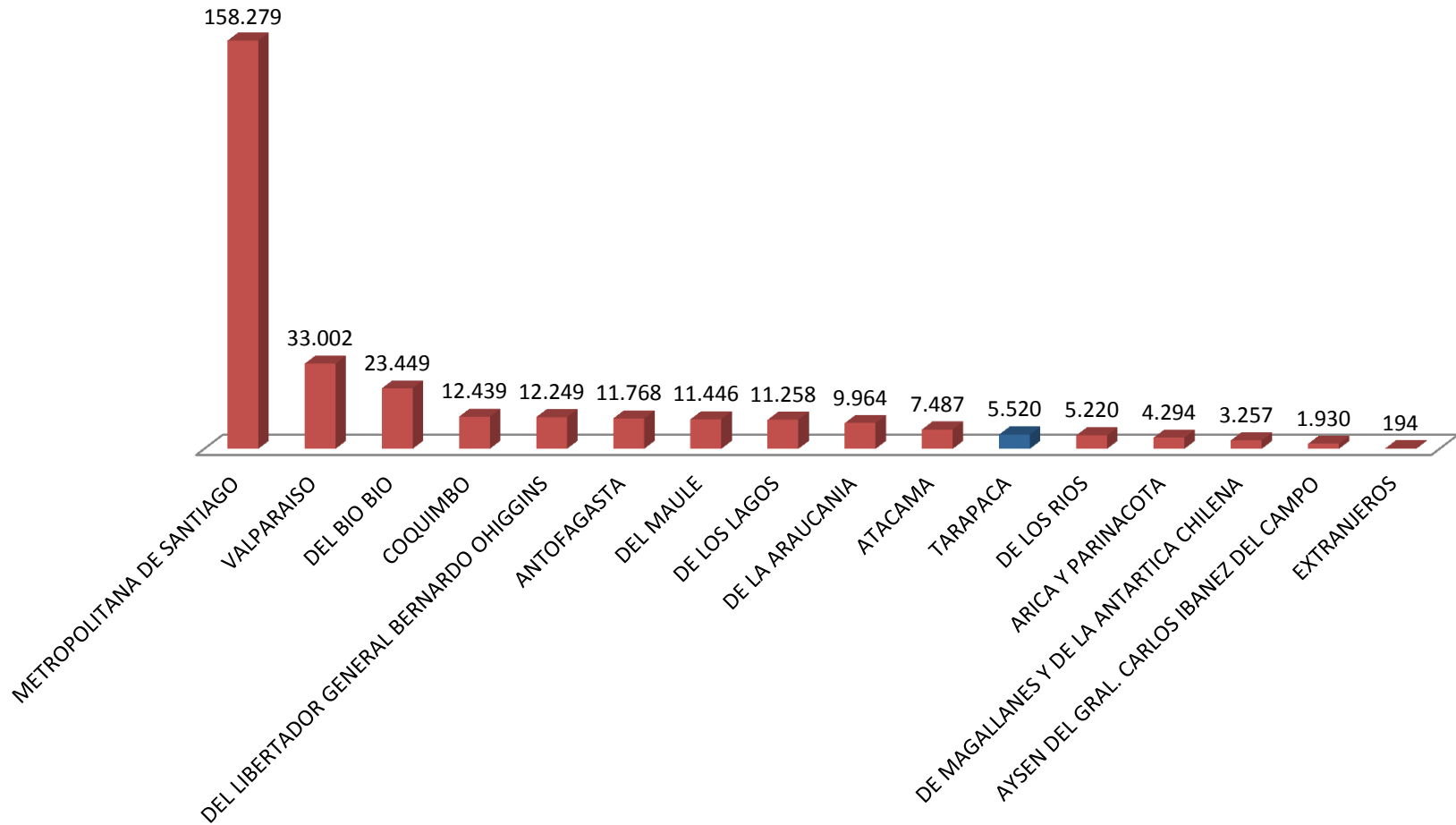
■ INTERNET ■ PRESENCIAL



# PROTECCIÓN



## RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR



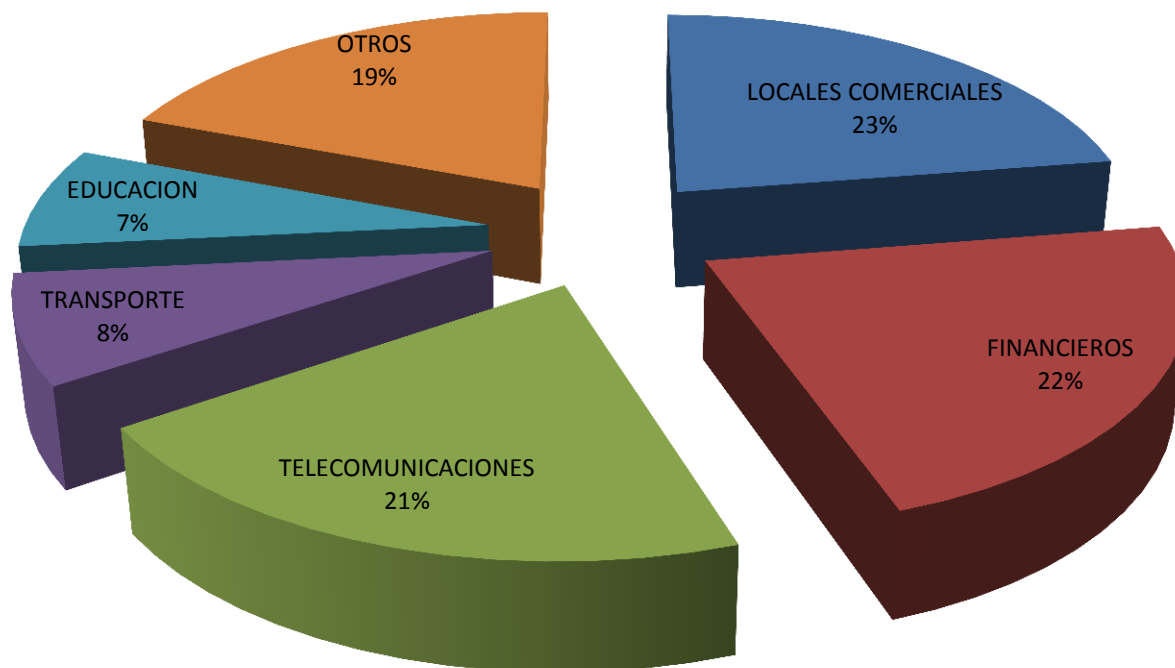


# PROTECCIÓN



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

## Mercados Más Reclamados en la Región



# PROTECCIÓN

## RED REGIONAL DE PROTECCIÓN

**SERNAC Atiende** en las Comunas de :

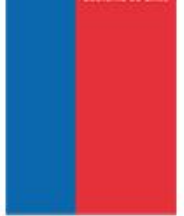
- **Alto Hospicio.**
- **Pozo Almonte.**
- **Huara.**
- **Camiña.**
- **Colchane.**

**Convenios de colaboración** con:

- **ChileAtiende.**
- **Sernatur.**
- **Senama.**

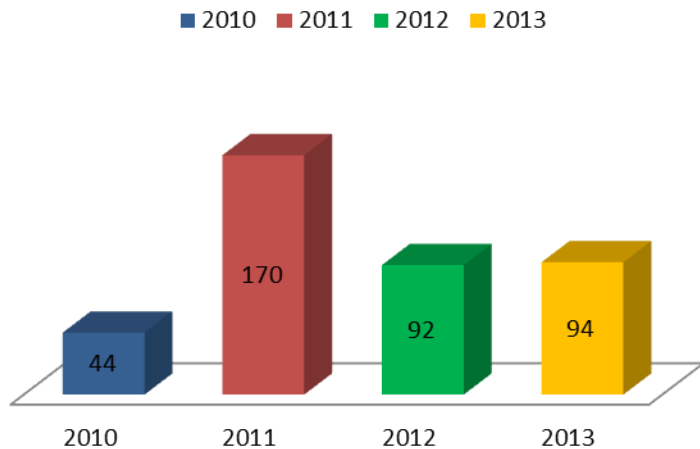


# PROTECCIÓN

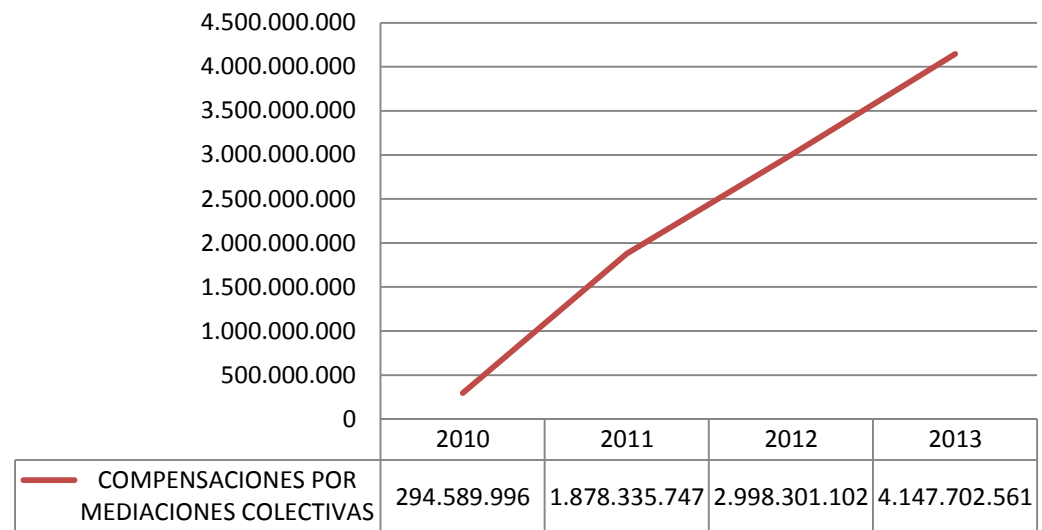


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

## Mediaciones Colectivas



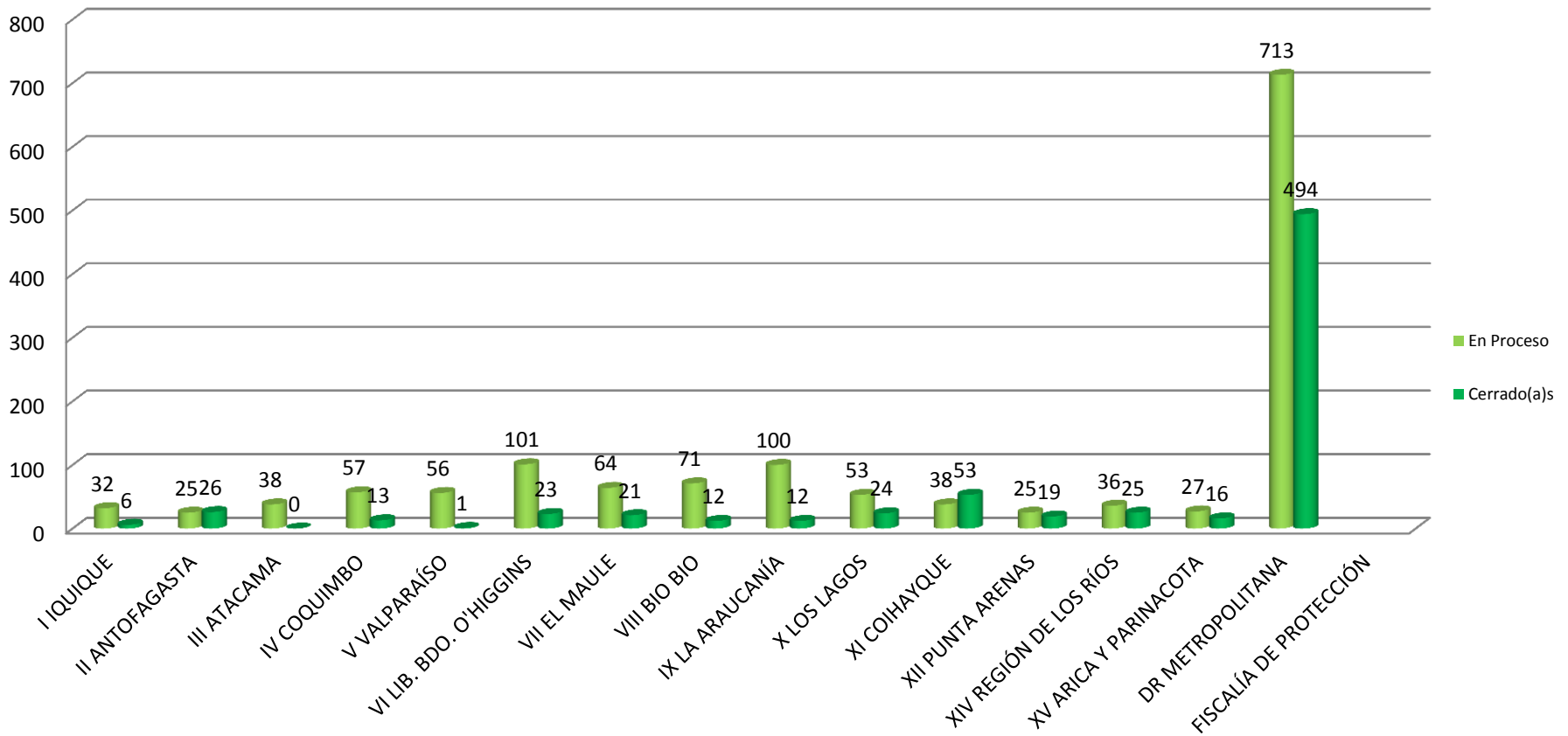
## COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



# PROTECCIÓN

➤ **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013 a nivel nacional.

## Juicios Interés General a Diciembre 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](http://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.**

6 Crónica

El Longino

Viernes 27 de Octubre de 2013

## SERNAC PREMIÓ AL MEJOR PROYECTO EDUCATIVO REGIONAL EN EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

La directora regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), María Dauid, entregó el premio al mejor proyecto de Educación para el Consumo en Chile.



El objetivo reconocer y valorar la importancia del rol que cumple la educación en la formación de los consumidores de hoy y de mañana. Un pilar que desarrolla competencias al desarrollo económico personal, familiar y del bien común de la sociedad. Destacar una iniciativa personal o institucional que contribuya a mejorar el bienestar de los consumidores a través de la educación y el crecimiento económico personal. Asimismo, en la oportunidad de entregar el premio a los ganadores de la competencia de proyectos educativos para el consumo en Chile, el SERNAC entregó un reconocimiento a la Directora Regional, María Dauid, por su liderazgo en el desarrollo de la educación para el consumo en Chile.

El premio fue entregado en el marco del evento "Educación para el Consumo en Chile", que tuvo lugar en la ciudad de Valdivia. La Directora Regional, María Dauid, destacó el rol de las instituciones educativas en la formación de los consumidores de hoy y de mañana. El premio fue entregado a un representante de una institución educativa que presentó un proyecto innovador y de alto impacto en la educación para el consumo.

tercera versión se superen las transacciones realizadas durante las versiones anteriores.

El director nacional de la entidad, Juan José Ossa, explicó que se valoran este tipo de iniciativas, pues les permiten a los consumidores adquirir derechos productivos y servicios a precios más convenientes. No obstante, la entidad indicó que los empresarios participantes en este tipo de iniciativas deben ser profesionales y tomar todas las medidas que eviten, por

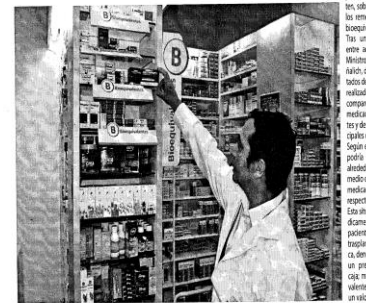
## SERNAC MONITOREARÁ DERECHOS

6 Crónica

El Longino

Viernes 17 de Noviembre de 2013

## MINSAL Y SERNAC ESTUDIARÁN MERCADO DE "BIOEQUIVALETES" EN FARMACIAS



El Instituto de Salud Pública (ISP) ha aprobado la comercialización de 288 medicamentos bioequivalentes, de los cuales solo cerca de un 40 por ciento se encuentra disponible para la venta en las farmacias.

S.G.L. Una diferencia importante se manifiesta en un medicamento que está disponible para la venta en Chile, denominado Lignos, tiene un precio de \$41.953, mientras que el bioequivalente importado llega a \$26.135. Esto es un ahorro de precios que actualmente existe, sobre todo en el caso de los remedios de marca y los bioequivalentes.

Hay que recordar que actualmente el Instituto de Salud Pública (ISP) ha aprobado la comercialización de 288 medicamentos bioequivalentes de los cuales solo cerca de un 40 por ciento se encuentra disponible para la venta en las farmacias.

El director nacional del Sernac, Juan José Ossa, anunció que el Sernac iniciará la revisión de los principales catálogos de farmacias, como el de Farmacias Alameda, que le permite a los consumidores acceder a una gran variedad de medicamentos. Los documentos que se recabaron de los principales catálogos de farmacias, como el de Farmacias Alameda, se analizarán para determinar si los precios de venta de los medicamentos son justos y transparentes. El Sernac también evaluará el impacto de la venta de medicamentos de marca y de bioequivalentes. Una vez recopilada esta información, el Sernac realizará un análisis respecto a la diferencia de precios de los medicamentos de marca y de bioequivalentes que se vende en Chile.

# INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.
- **3 informes** con datos y análisis del mercado financiero regional.
- **2 Sondeos de precios de productos** comparativos entre Zona Franca y Retail.



6 DIARIO 21

CRÓNICA

Martes 13 de Agosto de 2013

S.G.L.

Hasta 215 mil pesos se puede ahorrar un consumidor iquiqueño al comprar un televisor al elegir el local más económico, según un estudio elaborado por la Dirección de Semac Tarapacá, y que comparó los precios de diversos productos disponibles en locales de la Zona Franca de Iquique (Zofri) y de las grandes tiendas.

El estudio realizado el pasado el 12 de julio consideró 18 productos de diferentes rubros, entre ellos, computación, electrodomésticos y línea blanca disponibles en algunos de los locales de la Zofri y en las grandes tiendas presentes en la capital regional.

El objetivo de este sondeo fue determinar las diferencias de precios entre los productos ofertados por la Zona Franca y las grandes tiendas de Iquique, para averiguar además dónde se encuentran los precios más económicos.

Concluyó así el Semac que en el 88,8 por ciento de los productos cotizados se encontró un precio menor en locales de la Zona Franca de Iquique, respecto de las multitiendas presentes en la región.

Un consumidor puede ahorrarse hasta 215 mil pesos por comprar un televisor eligiendo el local más barato. Esta situación se da en el producto marca Sony, modelo KDL-46R455, cuyo valor mínimo se encontró a 284 mil 990 pesos en el local Andigraf, mientras que el máximo alcanzó 499 mil 990 pesos en las tiendas Ripley y Paris.

Otra de las diferencias importantes se detectó en el televisor marca Sony, modelo KDL-46R455, cuyo valor mínimo fue de 269 mil 990 pesos en el local Reifschneider, mientras que el más alto fue de 399 mil 990 pesos detectado en La Polar. Es decir, un consumidor puede ahorrarse hasta 130 mil pesos al comprar en el local más económico.

Una segunda diferencia importante se detectó en el producto de línea blanca, en este caso, una lavadora automática de carga frontal, cuyo valor mínimo se encontró a 1.200.000 pesos en el local Andigraf, mientras que el máximo alcanzó 1.400.000 pesos en las tiendas Ripley y Paris.

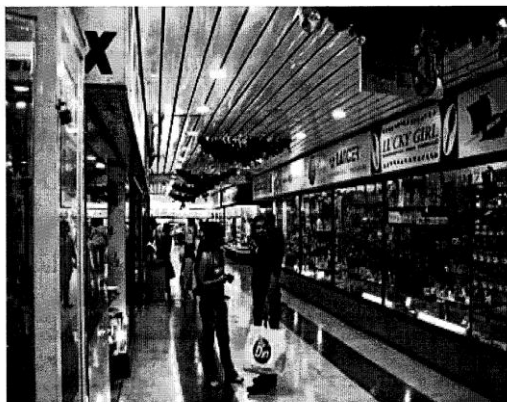
Un consumidor puede ahorrarse hasta 215 mil pesos por comprar un televisor eligiendo el local más barato. Esta situación se da en el producto marca Sony, modelo KDL-46R455, cuyo valor mínimo se encontró a 284 mil 990 pesos en el local Andigraf, mientras que el máximo alcanzó 499 mil 990 pesos en las tiendas Ripley y Paris.

Otra de las diferencias importantes se detectó en el televisor marca Sony, modelo KDL-46R455, cuyo valor mínimo fue de 269 mil 990 pesos en el local Reifschneider, mientras que el más alto fue de 399 mil 990 pesos detectado en La Polar. Es decir, un consumidor puede ahorrarse hasta 130 mil pesos al comprar en el local más económico.

Una segunda diferencia importante se detectó en el producto de línea blanca, en este caso, una lavadora automática de carga frontal, cuyo valor mínimo se encontró a 1.200.000 pesos en el local Andigraf, mientras que el máximo alcanzó 1.400.000 pesos en las tiendas Ripley y Paris.

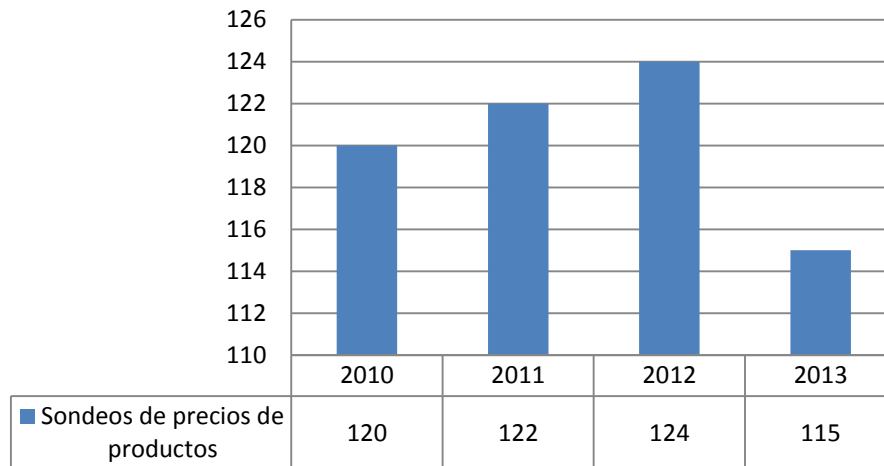
## Según sondeó el Semac Tarapacá

### Un refrigerador en Zofri puede ser más barato en hasta \$215 mil que en tiendas



El Semac concluyó en su sondeo que en el 88,8 por ciento de los productos cotizados se encontró un precio menor en locales de Zona Franca de Iquique, respecto de las multitiendas presentes en la región.

## Sondeos de precios de productos



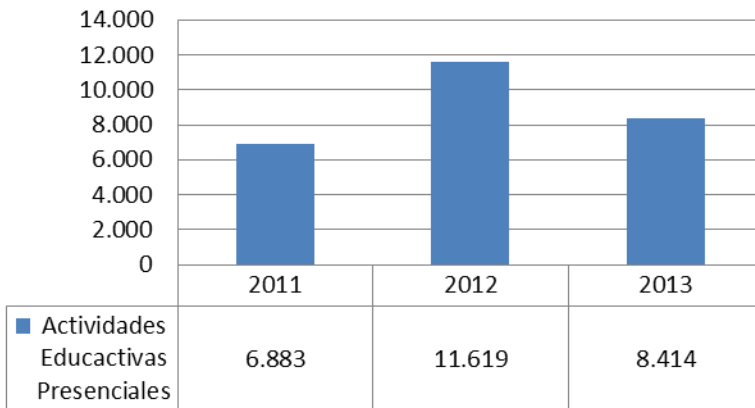
# EDUCACIÓN

➤ **364** docentes capacitados en 2013. En la Región 2 profesores aprobaron el Curso.

➤ **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. En la Región se registraron **516** asistentes.

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

## Actividades Educactivas 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 se inscribe la Escuela Almirante Patricio Lynch.**
- 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.
- **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.)

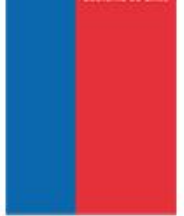
➤ **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

➤ **En la Región un Consejo Consultivo Regional, y sus miembros son:**

- Unión Comunal Juntas de Vecinos sector Norte.
- Director Regional CORFO.
- SEREMI Economía.
- SISS.
- SUBTEL.
- UNAP.
- ELIQSA.
- Cámara de Comercio, Industrias Turismo de Iquique AG.
- Cámara de Comercio Detallista y Turismo de Iquique A.G.
- Zofri

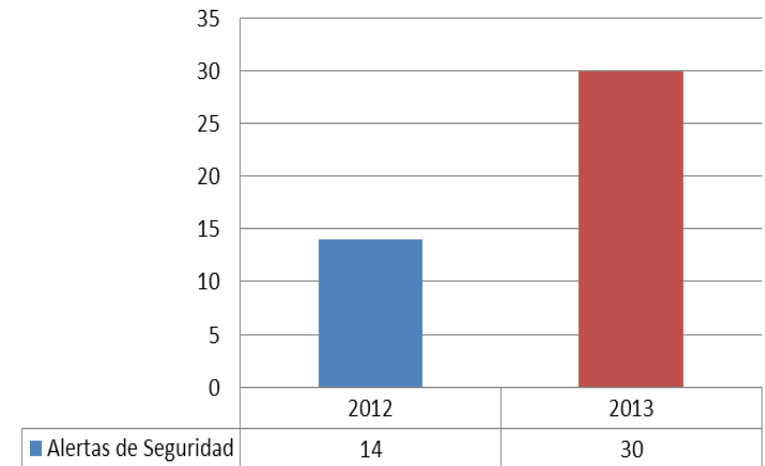


# SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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



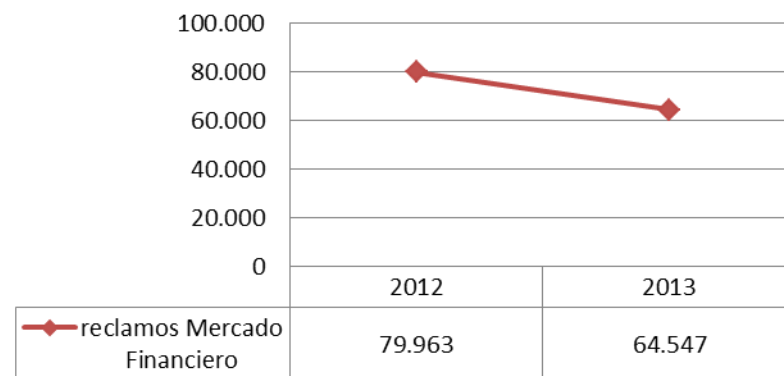
# SERNAC FINANCIERO



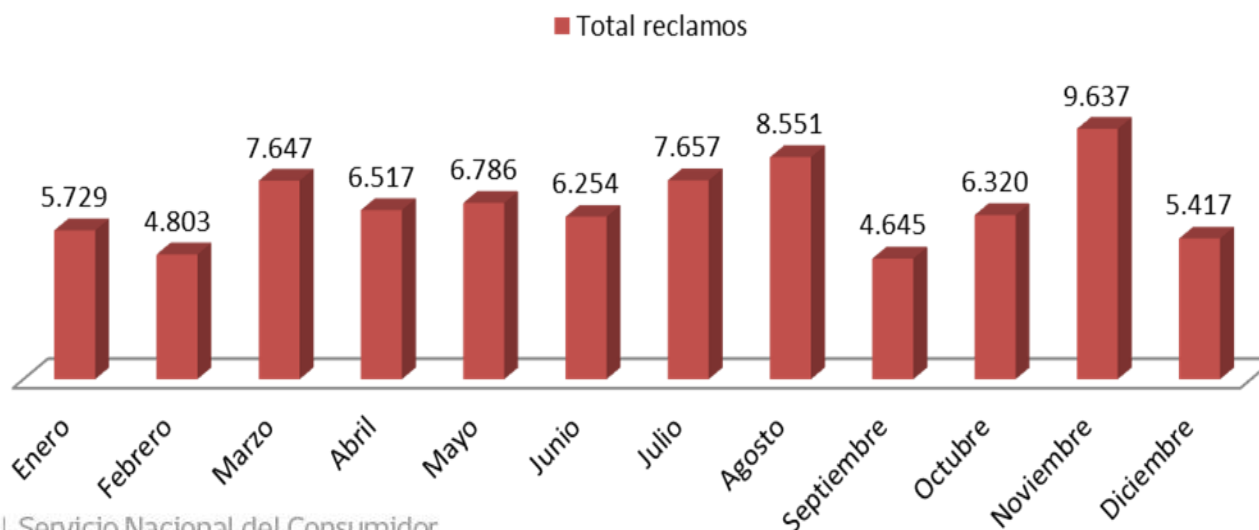
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

➤ Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.

## Reclamos Mercado Financiero



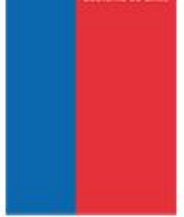
## Total Reclamos Financiero 2013



# 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