

CUENTA PÚBLICA 2013

DIRECCIÓN REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

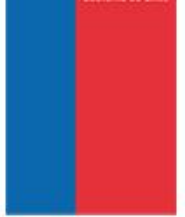


SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

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 consumidores y consumidoras, 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?

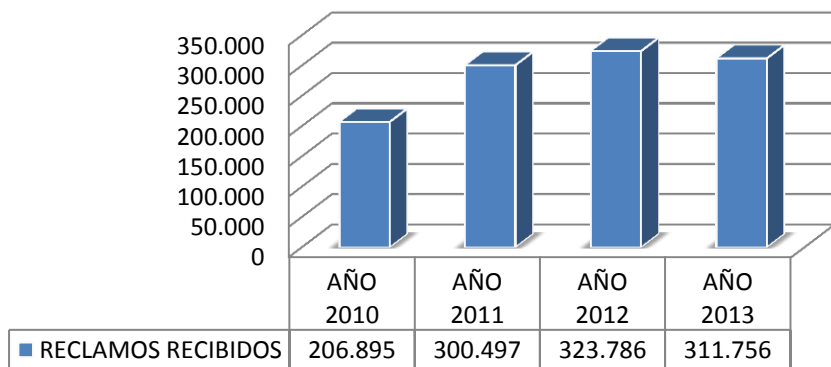


PROTECCIÓN

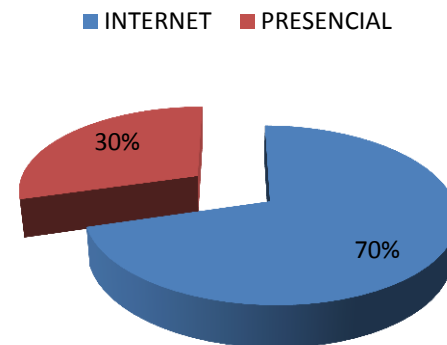
➤ En materia de Protección hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- **311.756** reclamos recibidos en 2013 a Nivel Nacional.
- **3.257** a nivel Regional.
- **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional.
- **2.528** a nivel Regional.
- **A nivel regional el 63% de las atenciones se efectúa en forma presencial y un 37% por Internet.**

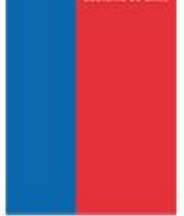
RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional



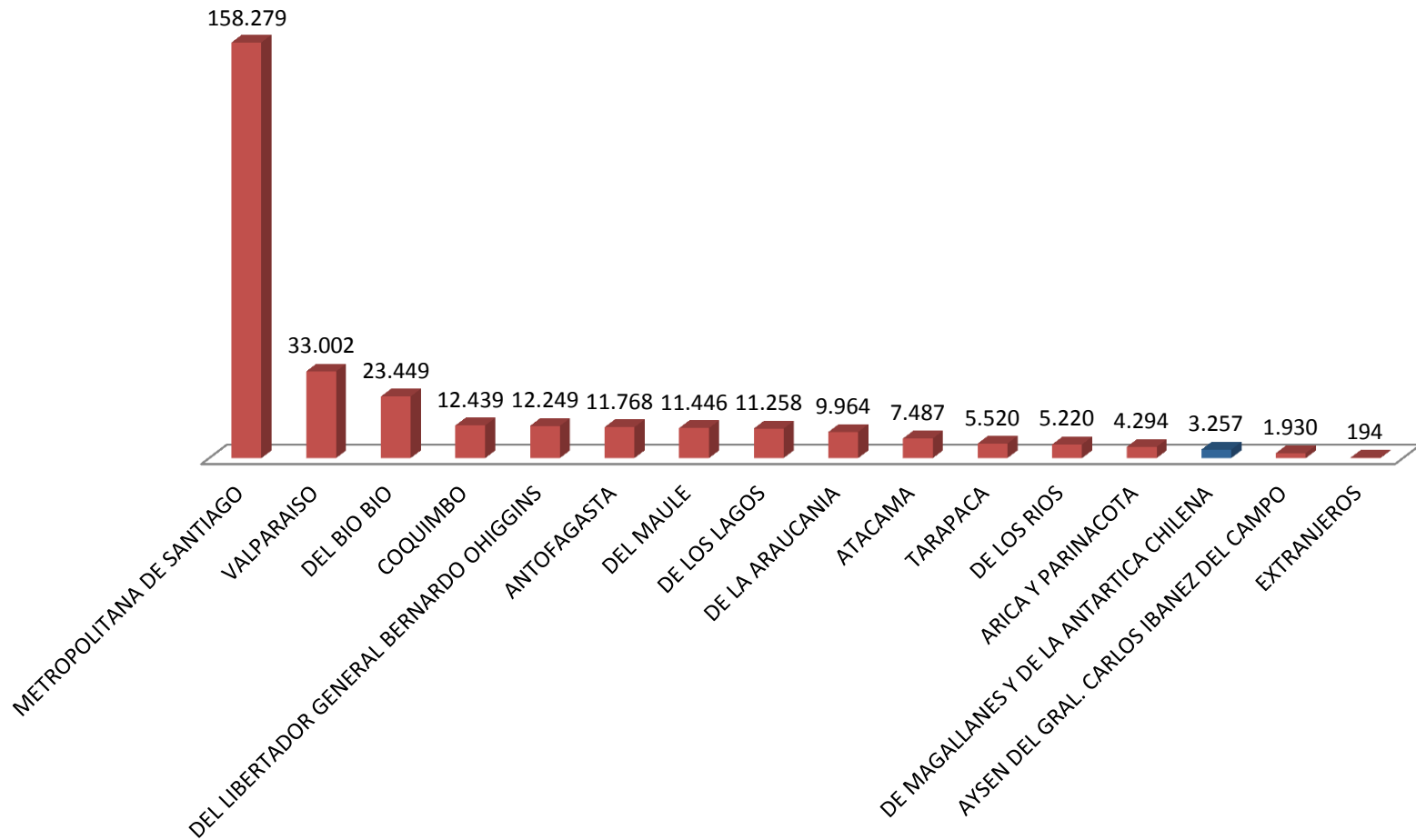
Ingreso por Canales a Nivel Nacional



PROTECCIÓN

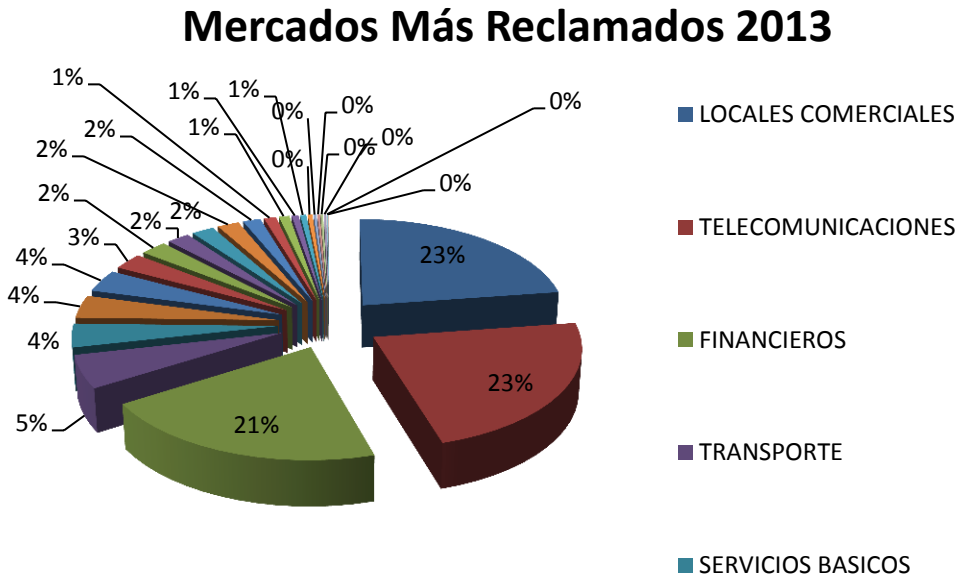


RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO



PROTECCIÓN

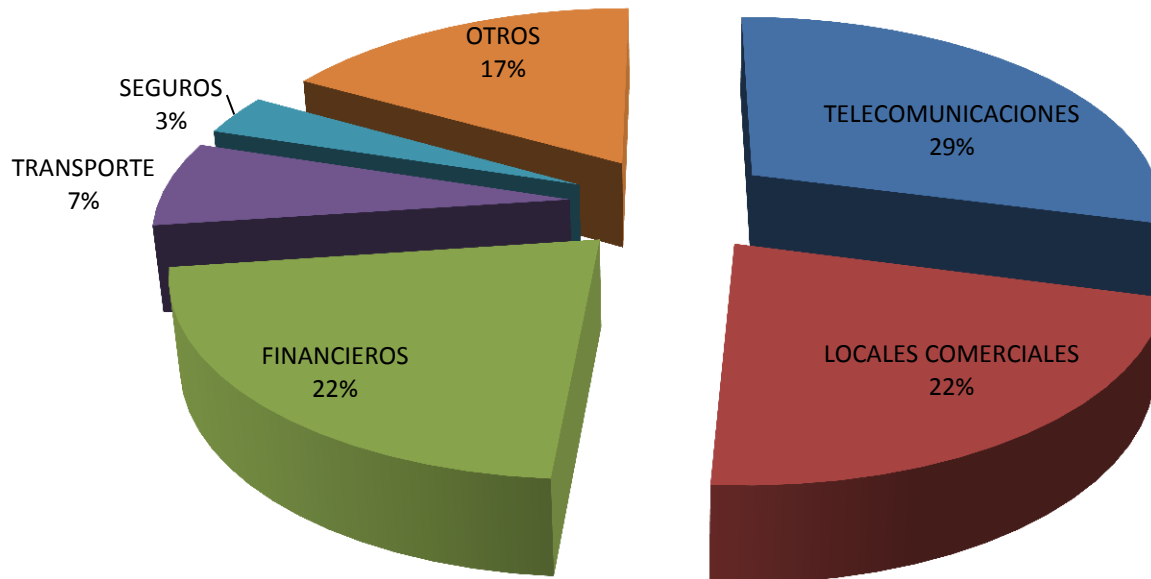
- Más del 70% de los mercados más reclamados se concentran en: Retail o locales comerciales, Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.



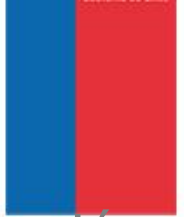
Sub Mercados más reclamados
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS

PROTECCIÓN

Mercados Más Reclamados en Magallanes



PROTECCIÓN

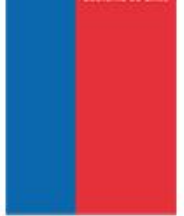


- **Convenio de colaboración con SENAMA**, que otorga atención preferencial en atención de público para personas mayores y permite la generación conjunta de productos educativos.
- **Convenio de colaboración con Gobernación Provincial de la Antártica.**
- **Convenio con Escuela Ramón Serrano Montaner, (Torres del Payne).**
- **Convenio con Escuela Punta Delgada (San Gregorio).**
- **Convenio con Escuela Diego Portales (Laguna Blanca).**

Cuyo fin es empoderar a la comunidad materias referidas a la protección de los derechos de los consumidores.

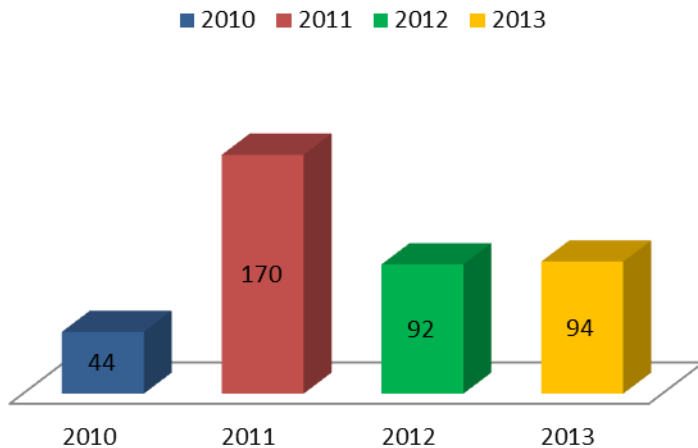


PROTECCIÓN

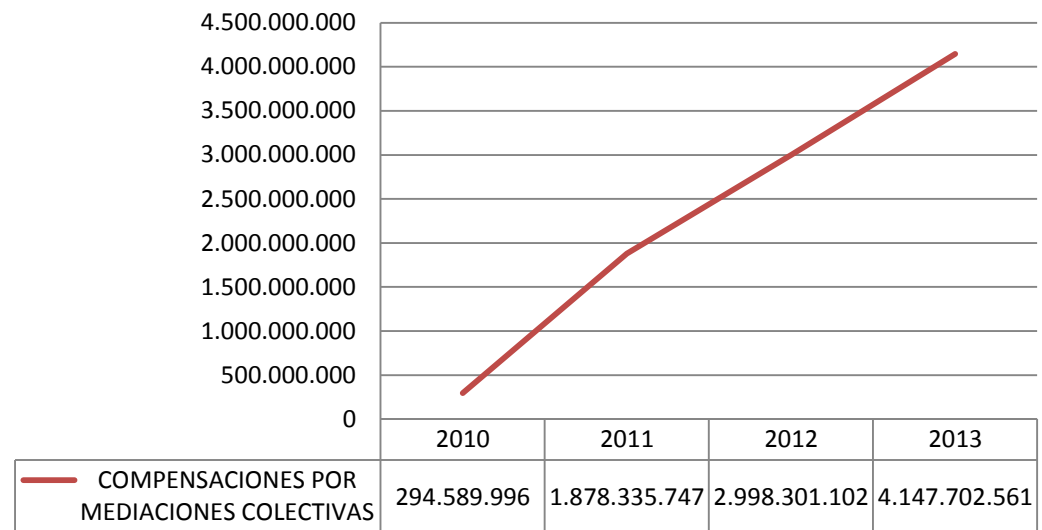


- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS

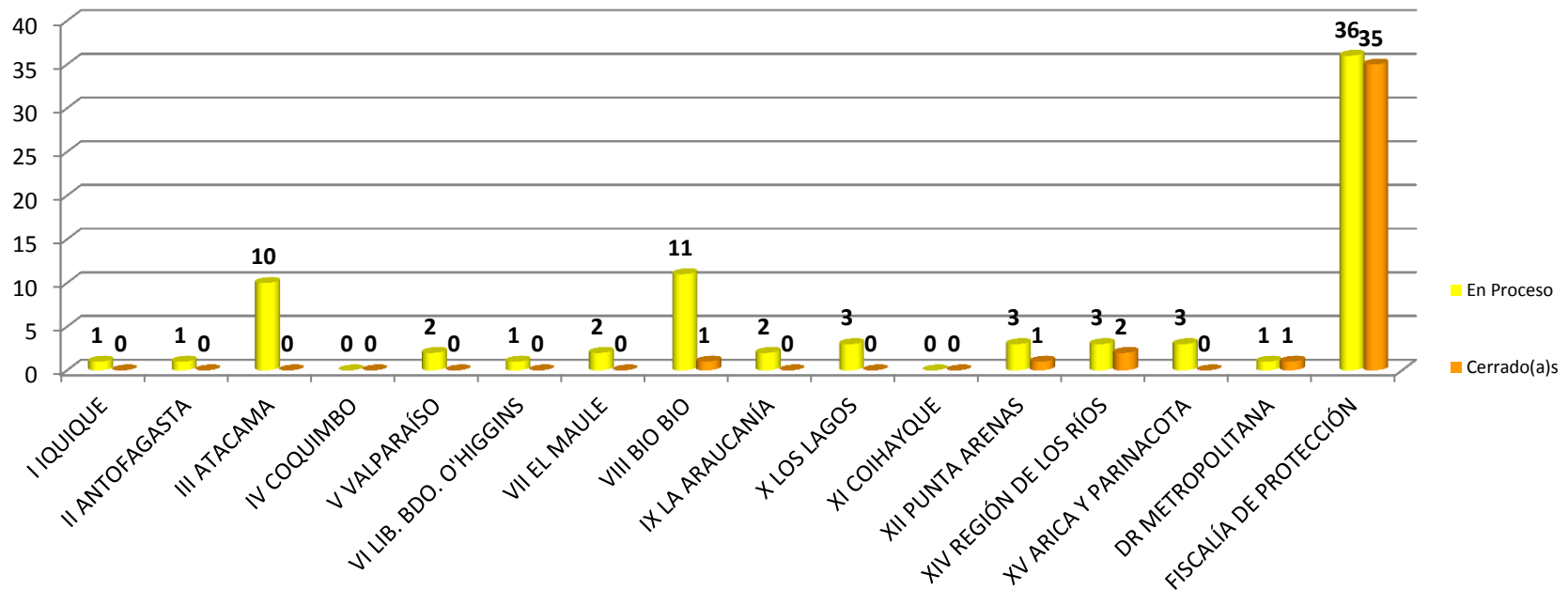


PROTECCIÓN

En la Región se iniciaron Mediaciones Colectivas con:

- **Movistar** (suspensión injustificada en servicio de Internet).
- **Gasco S.A.** (no proporcionar información veraz y oportuna).
- **Inmobiliaria Cruz de Froward** (clausulas abusivas en los contratos de adhesión , venta derechos perpetuos de sepultación)
- **Créditos Comerciales S.A.**(cláusulas abusivas).

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



- **685 juicios de Interés general cerrados en 2013, a Nivel Nacional.**

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.**

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° 23.733
\$400
www.lasegunda.com

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 problema por vacaciones

HOY escribir

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.

➤ **65 Sondeos de precios de productos de alta demanda regional.** Abarrotes, combustibles líquidos, pan, farmacias, financieros, entre otros.

Costos de gimnasios en Punta Arenas

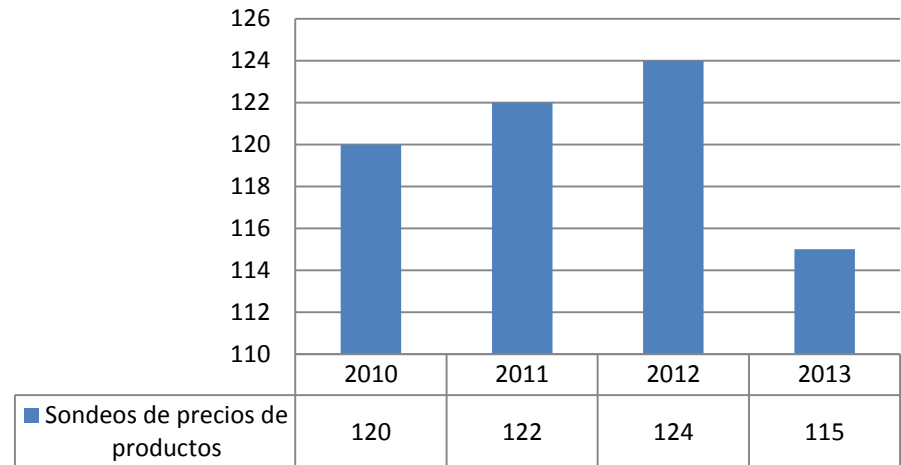


El sondeo consideró siete gimnasios de la ciudad, actualmente en funcionamiento. Si contrata un plan anual, existen diferencias que pueden llegar hasta los \$648 mil, con un precio mínimo de \$252 mil y un máximo de \$900 mil.

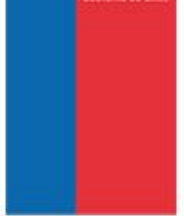
Con el [propósito](#) de saber cuánto podría costar la contratación de un plan mensual, trimestral, semestral o anual en un gimnasio en la ciudad de Punta Arenas y entregar información a los consumidores que permita orientar y ayudarlos en su cotización, el SERNAC Regional realizó un estudio de precios de estos establecimientos.

El sondeo fue realizado el pasado 18 de noviembre e incluyó los precios de los 7 gimnasios actualmente funcionamiento en la ciudad de [Punta Arenas](#); 2 pertenecientes a cadenas nacionales y 5 establecimientos de carácter regional.

Sondeos de precios de productos

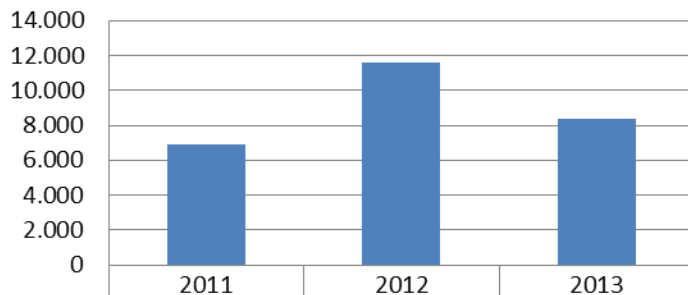


EDUCACIÓN



- 364 docentes capacitados en 2013.
 - En la región **3 docentes** finalizaron con éxito el curso.
- Más de 8 mil asistentes a charlas y talleres presenciales.
 - En la región **287**.
- 217 participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".
 - En la región **5 empresas**.

Actividades Educactivas Presenciales



■ 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 Magallanes son 2 los establecimientos educacionales** que forman parte del Programa de Educación Financiera.

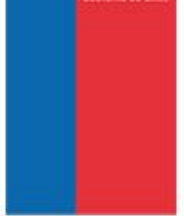
➤ Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

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.**

➤ **Foro Regional en Magallanes:**

➤ 11 Empresas , 20 Instituciones Públicas y 24 Organizaciones Sociales.

➤ 12 Compromisos Establecidos.

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

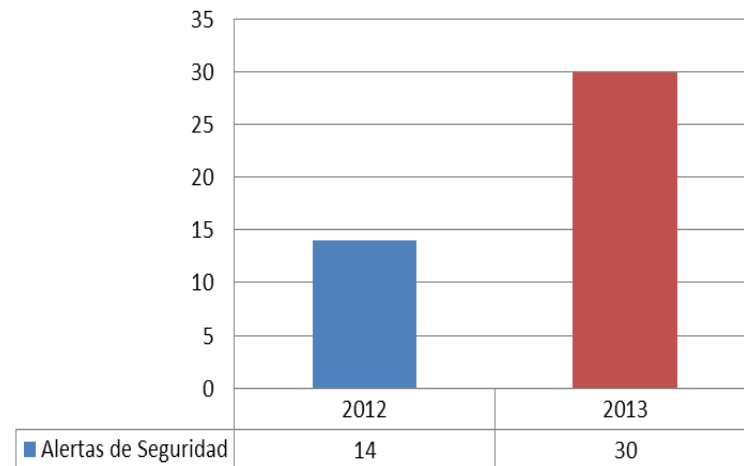


SEGURIDAD EN CONSUMO



- **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.

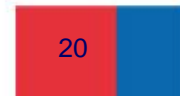
Alertas de Seguridad



SERNAC FINANCIERO



- **Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región, recibimos 718** reclamos en este mercado, lo que representa un **1,12% del total nacional.**
- Los temas más reclamados **en la región, en el mercado financiero, fueron:**
 - No reversa cargos mal efectuados.
 - Falta o no entrega respaldo de la operación (copia de contrato comprobante pago factura).
 - Cobros de Productos o Servicios o Contratados.
 - Consumidor no reconoce transacción clonación.
 - Cobranza que afecta la privacidad Familiar y Laboral.

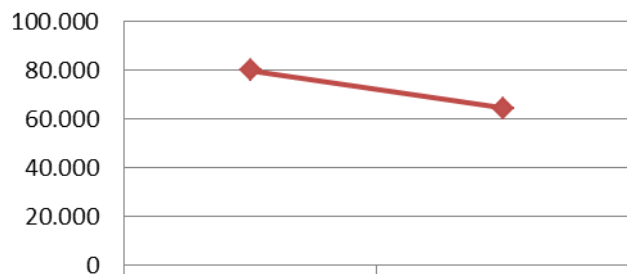


SERNAC FINANCIERO



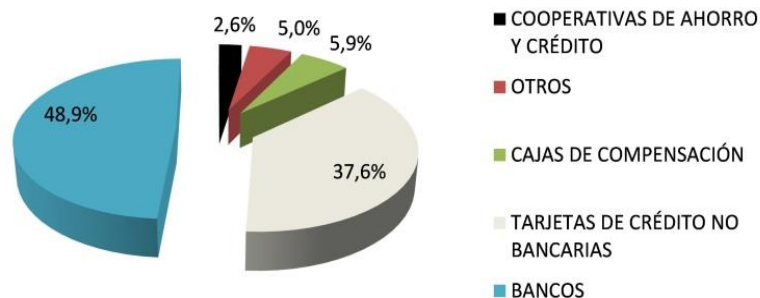
➤ En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero

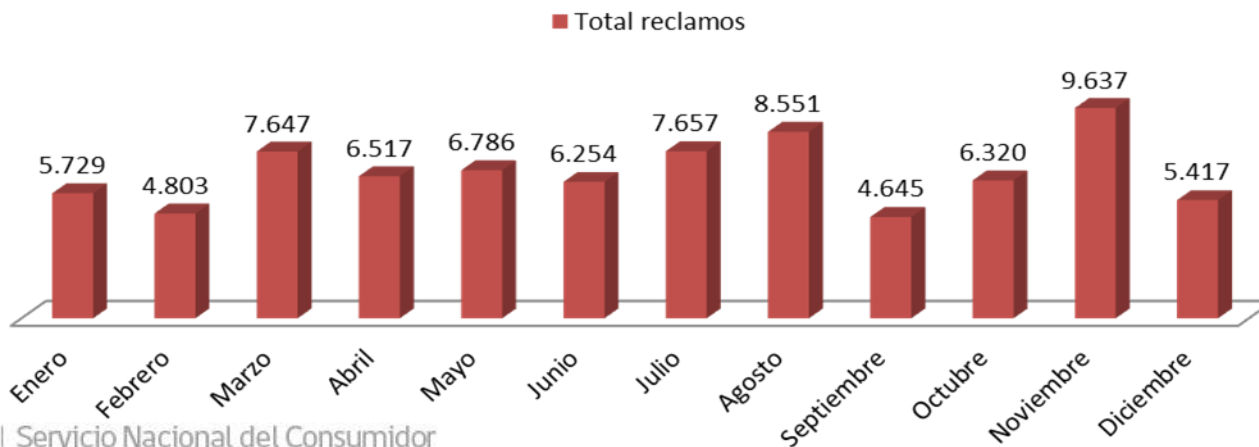


reclamos Mercado Financiero	79.963	64.547
-----------------------------	--------	--------

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.
- 82% de la población siente que SERNAC protege sus derechos.
- 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.
- 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