

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Ciudad	Santiago		
Lugar	Hotel Mercure		
Fecha	30 de mayo 2019		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores miembros del COSOC	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Confederación Nacional del Comercio Detallista Establecido CONFEDECH	Asociación de Consumidores ASOCOCHI	Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras	Asociación de Consumidores ANADEUS	Superintendencia de Seguridad Social
	Asociación de Telefonía Móvil	Asociación de Consumidores CONADECUS	División de Organizaciones Sociales
	Retail Financiero	Asociación de Consumidores ASCODAT	Superintendencia de Servicios Sanitarios.
	Acceso TV	Asociación de Consumidores Liga Ciudadana	Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS
		Asociación de Consumidores ACOPROCH	
		Organización de Mujeres de Recoleta Chicas Gym	
	Instituto DUOC UC		



**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**

		Colegio Insuco	
		Club de adultos mayores "La flor de la vida" de Pudahuel Sur.	
Total asistentes	67	Mujeres	43
		Hombres	24

1.- Desarrollo de la actividad

Programa

10:00- 10:30: Acreditación y recepción de invitados
10:30- 10:40: Saludo inicial y bienvenida
10:40: 11:10: Presentación Cuenta Pública
11:10-11:40: Trabajo en mesas
11:40:12:00: Espacio para responder preguntas
Fin de la actividad

En el Artículo 72º del Título IV de la Ley 20.500 sobre participación ciudadana, se establece que: "Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que fije la norma establecida en el artículo 70", el cual señala que "cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Para dar cumplimiento a este mandato legal Sernac desarrolló una actividad central de la Cuenta Pública participativa que contó con la asistencia registrada de personas externas al Sernac y que pertenecían a Asociaciones de Consumidores, Organizaciones Sociales, Colegios e institutos, e instituciones públicas que pertenecen al sistema de protección al consumidor. El foco de la actividad estuvo puesto en la ciudadanía, quienes fueron los protagonistas del evento

Para promover el diálogo entre los/as asistentes se utilizó una metodología participativa de mesas de trabajo a cargo de un facilitador/a. De este modo luego de la presentación de la cuenta pública por parte del Director Nacional, se dio paso al trabajo de cada mesa en base a preguntas orientadoras con el objetivo de comentar los datos presentados, realizar aportes, críticas y consultas a la autoridad.

Se le pidió a cada mesa redactar preguntas para el Director Nacional de las que se seleccionaron algunas que contestó el jefe de servicio en la actividad, las otras preguntas fueron respondidas en un documento publicado en el sitio web.

Composición de las mesas

- Mesa 1: Consejo Consultivo
- Mesa 2: Personas Mayores
- Mesa 3: Personas Mayores
- Mesa 4: Estudiantes secundarios
- Mesa 5: Estudiantes secundarios
- Mesa 6: Asociaciones de Consumidores
- Mesa 7: Servicios Públicos

Cabe destacar que junto con la actividad presencial se realizó un trabajo paralelo de información a la ciudadanía a través de redes sociales y del sitio web de Sernac, donde se dispuso un banner especial con toda la información necesaria: Balance de Gestión Institucional, Video con gestión 2018, invitación a la actividad central, infografía con principales datos, acta del COSOC que aprobaba los contenidos de la cuenta.



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Junto con eso se dispuso de un formulario para hacer preguntas al Director Nacional.

2.- Resultados del trabajo

A continuación, se exponen las preguntas trabajadas por los asistentes y la respectiva respuesta de la autoridad.

1- Dado que los problemas de consumo son múltiples y en muchos mercados; ¿Cómo el SERNAC prioriza su acción y asegura el despliegue territorial o alcance nacional?

El SERNAC cuenta con una serie de mecanismos para proteger, informar y educar a los consumidores de todo el país.

Entre ellos, cuenta con oficinas de atención al consumidor en las 15 regiones del país, y tiene convenios con municipios que también reciben reclamos.

Por su parte, todas las acciones del SERNAC buscan proteger y tener impacto en todos los consumidores. Por ejemplo, los estudios, las campañas de información y talleres educativos que se realizan a nivel nacional.

A partir de este año, el SERNAC tiene la facultad de fiscalizar y constatar infracciones por parte de las empresas. Las fiscalizaciones también se realizan en regiones, y se priorizan aquellas materias que tienen impacto en la calidad de vida de todos los consumidores o que tienen relevancia por su frecuencia o masividad. También el plan de fiscalización se nutre de alertas ciudadanas que se reciben en todo el país.

2- ¿Se puede denunciar ante el SERNAC a las empresas que poseen mis datos sin yo habérselos dado o ser clientes? ¿La plataforma No Molestar considera estos casos?

El tratamiento de datos personales está regulado por la ley 16.968, que tiene como objetivo garantizar la intimidad y demás derechos fundamentales de las personas frente al riesgo que para ellas supone la recopilación y uso de sus datos personales.



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Actualmente hay un proyecto de ley que la moderniza y establece la existencia de un aparato regulador del Estado para el resguardo de este tema.

Por tanto, si bien las atribuciones del SERNAC no le permiten regular la tenencia de los datos por parte de las empresas, si tiene competencias respecto al envío de mensajes de marketing o publicidad que derivan del uso de esos datos.

La plataforma No Molestar, permite a los consumidores solicitar que las empresas, de las que pueden o no ser clientes, dejen de enviar publicidad no deseada. **Las empresas tienen un día hábil para eliminar de los registros a las personas que lo pidan**, y en caso de incumplimiento, el SERNAC toma todas las medidas que le entrega la Ley.

Para ingresar sus solicitudes, lo pueden hacer a través del Portal del Consumidor en www.sernac.cl, y también en el sitio web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, www.subtel.cl.

3- ¿Tiene el SERNAC facultad de regular cuando ocurre un suicidio en un mall, por ejemplo, cerrar el recinto por respeto a la familia?

El SERNAC no tiene facultades para cerrar locales comerciales.

En este caso, se trata de una decisión ética, o de buena práctica de parte de un centro comercial cuando ocurren estos hechos, salvo que las Policías o Seremi de Salud, decidiera el cierre en el marco de alguna investigación o de haber temas de seguridad asociados.

El SERNAC puede actuar, por ejemplo, si las empresas entregan servicios y productos que arriesgan la salud o seguridad de los consumidores, en cuyo caso, puede denunciar a los tribunales quienes finalmente determinarán la sanción e indemnizaciones que correspondan.

4- ¿Se fiscalizará a tanto a aerolíneas extranjeras como nacionales?

El SERNAC fiscalizará a todas las empresas, incluyendo extranjeras que operen en el país, si están consideradas en el plan anual de fiscalización. Dicho plan determina las materias a fiscalizar dependiendo del impacto, masividad o afectación que pueda tener un caso para los consumidores. Si un caso relacionado con una empresa extranjera con sede en Chile, cumple con esos parámetros, será objeto de fiscalización.



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

5- ¿Cómo se prepara el SERNAC para educar al consumidor y fiscalizar en la economía informal – no tradicional (digital y presencial)?

Todas las acciones del SERNAC aplican al comercio formal y establecido. Por tanto, el comercio informal no está sujeto a acciones del Servicio.

Respecto a la economía digital, hemos estado haciendo seguimiento, por ejemplo, al comercio electrónico, promoviendo mejores prácticas y entregando información al consumidor sobre sus derechos.

También respecto a nuestras nuevas atribuciones de fiscalización, hemos considerado la modalidad digital y presencial.

En materia de educación, contamos con aulas virtuales en distintas materias relacionadas con los derechos del consumidor y utilizamos las diferentes plataformas digitales para entregar información, hacer campañas y responder consultas.

6- ¿El SERNAC nos puede proteger frente a créditos educacionales?

Los Créditos con Aval del Estado, si bien son un producto financiero, están regulados por una ley especial (Ley 20.027). Por tanto, la Ley del Consumidor sólo tiene aplicación respecto a las materias que no se encuentren expresamente reguladas en esta norma y su reglamento.

Dentro de sus atribuciones, el SERNAC ha revisado contratos educacionales, con el fin de identificar la existencia de cláusulas abusivas. Tras este trabajo, se ajustaron y eliminaron cláusulas que atentaban contra los derechos de los consumidores.

7- ¿Puede el SERNAC actuar respecto a problemas de calidad en el servicio del Metro o el costo de los pasajes a personas mayores?

La Ley del Consumidor tiene competencia en empresas que prestan servicios, entre ellas, un servicio de transporte como es el Metro. En ese sentido, la Ley resguarda a los consumidores respecto a la calidad del servicio, que se preste en condiciones de seguridad, así como se respeten las condiciones informadas.



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Por tanto, un consumidor cuyos derechos son afectados en el contexto de lo que establece la Ley, puede acudir al SERNAC.

No obstante, la Ley no tiene aplicación respecto a la regulación de precios en ningún mercado. Sí establece que el precio debe ser informado y respetado.

8- ¿Cómo el SERNAC podrá defender a los consumidores frente a acuerdos internacionales tan impositivos como el TPP?

El Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (TPP11) es un tratado multilateral de integración económica con 11 países de Asia Pacífico, que busca promover la integración económica, contribuir al crecimiento económico, crear nuevas oportunidades para los trabajadores y los negocios, contribuir a elevar los estándares de vida, beneficiar a los consumidores, reducir la pobreza y promover el crecimiento sostenible.

No obstante, la protección al consumidor no depende ni podría afectarse por tratados internacionales, por el contrario, pueden fortalecerse. Por otra parte, el SERNAC tiene el mandato legal de informar, educar y proteger a los consumidores y seguirá fortaleciendo sus derechos.

9- ¿Qué va a pasar con las personas que no tienen conocimientos digitales? Necesitamos que las empresas, al hacer una consulta, nos contesten en persona, no a través de una contestadora. ¿Qué puede hacer el SERNAC en este tema?

Sabemos que los servicios que las empresas prestan a los consumidores se automatizan cada vez más. No obstante, cualquier incorporación de tecnología o procesos automatizados debería tender a mejorar la calidad del servicio y la respuesta oportuna a los consumidores.

Lo importante es que la empresa siempre tenga mecanismos expeditos para el consumidor se pueda contactar en caso de problemas o consultas, idealmente por diferentes canales.

Si un consumidor por cualquier medio no recibe la información de manera clara, veraz y oportuna por parte de las empresas, tiene derecho a reclamar y acudir al SERNAC.

10- ¿Cuáles son los desafíos y recomendaciones para las asociaciones? ¿Qué nuevos temas se pueden identificar para gestionar nuevos proyectos de las asociaciones?



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Actualmente en nuestro país, existen alrededor de 100 asociaciones de consumidores vigentes e inscritas en el Ministerio de Economía.

Los principales desafíos de las asociaciones de consumidores es ser capaces de representar las reales necesidades de los consumidores y participar de las políticas públicas para su protección, educación e información.

Hoy tenemos organizaciones en diferentes estados de desarrollo, por lo que lo importante es que logren especializarse, validarse y ser un referente claro para la ciudadanía y también para las instituciones que trabajamos por su protección.

Para apoyar el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el SERNAC dispone un Fondo Concursable, particularmente para el financiamiento de iniciativas que promuevan la protección, educación e información de los consumidores.

11- ¿Qué instrumento de Participación ciudadana vinculante existe hoy en día en el SERNAC?

Hoy Sernac, cumple con la Ley 20.500, que es la normativa que regula en Chile la Participación Ciudadana y establece los mecanismos obligatorios de participación para las entidades del Estado. Sin embargo, los mecanismos contemplados en esta ley no consideran el atributo de ser vinculantes.

No obstante, el Sernac en el ánimo por incorporar a la ciudadanía en su gestión, ha desarrollado estudios solicitados por la ciudadanía a través de las consultas ciudadanas y ha incorporado en su gestión la realización de su Cuenta Pública Participativa de cara a la ciudadanía, generando en dicha instancia, mesas de trabajo que levantes las inquietudes y consultas de la ciudadanía.

12- El hecho de que un representante del Estado promueva un producto seguro, ¿no limita el libre comercio?

Por el contrario. El hecho de que un organismo público como el SERNAC, promueva productos seguros, beneficia a todos los actores del mercado. Con productos de calidad y seguros, se fortalece la confianza en nuestros mercados, lo que enriquece a la economía, la sala competencia y obviamente, a los consumidores que pueden comprar productos con la tranquilidad de que no afectará su salud.

¿Cuándo un producto es seguro? Es seguro cuando no presenta riesgos, o sólo riesgos mínimos compatibles con el uso del producto. Así, la seguridad de un producto está dada por las características (diseño, componentes, composición,



 Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: No Vigente	Página 9 de 15
	Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018		

formas, envase, etc), condiciones de uso (contexto, tipo de consumidor, interacción con el producto, mantenciones, etc) e información y advertencias que contenga.

En el mercado, tanto formal como informal, se comercializan millones de productos todos los días, y como agencia de protección al consumidor, tenemos la obligación de proteger a los consumidores, denunciando aquellos productos que sean inseguros para los consumidores, particularmente para los consumidores más vulnerables.

13- ¿El Sernac va a iniciar una campaña contundente y masiva acerca de los derechos y nuevas facultades?

El 25 de abril de este año, se lanzó una campaña de la nueva ley del SERNAC, a través de redes sociales, sitio web del SERNAC, mensajes de radio y medios escritos. Si bien la campaña ya concluyó, los contenidos están disponibles en nuestro sitio web www.sernac.cl

Quienes asistieron a la Cuenta Pública Participativa, nos dejaron las siguientes recomendaciones y/o sugerencias:

- Solicitan una campaña o información desde el SERNAC sobre temática de crédito y educación.
- El director habló de algunos productos del SERNAC como Mi código verde, y en la mesa, se plantea que, si bien puede ser una excelente aplicación, ésta no es conocida, que ha tenido poca difusión. Proponen que cada cierto tiempo se suba a las redes sociales, a la página web de SERNAC como noticia, o a lugares por donde se informa la ciudadanía sobre el que hacer de SERNAC.
- Se solicita que el servicio realice más talleres y charlas sobre Derechos y Deberes a la comunidad (Personas mayores, escolares, juntas de vecinos, entre otros) porque ven que existen varios talleres, pero más enfocados a la educación financiera.



**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**

3.- Evaluación final.

La actividad significa un hito para la gestión de la institución, ya que es primera vez que se realiza una cuenta pública con metodología participativa que incorporar a los y las participantes como protagonistas de la actividad.

De este modo los objetivos de la cuenta pública se dan por logrados, ya sea en el ámbito de la formalidad en tanto se cumplieron en tiempo y forma con todas las etapas y atributos solicitados por la División de Organizaciones Sociales, sino que se logró lo más importante que es el compromiso de diálogo activo con las y los ciudadanos a quienes el servicio se debe.

La actividad fue altamente evaluada por los y las asistentes, ya que se sintieron parte de un proceso y que su opinión era validada y valorada por la autoridad. Fue la oportunidad para que también hicieran solicitudes las que fueron acogidas por los distintos centros de responsabilidad.



**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**

ANEXOS

Fotos de la actividad



**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**

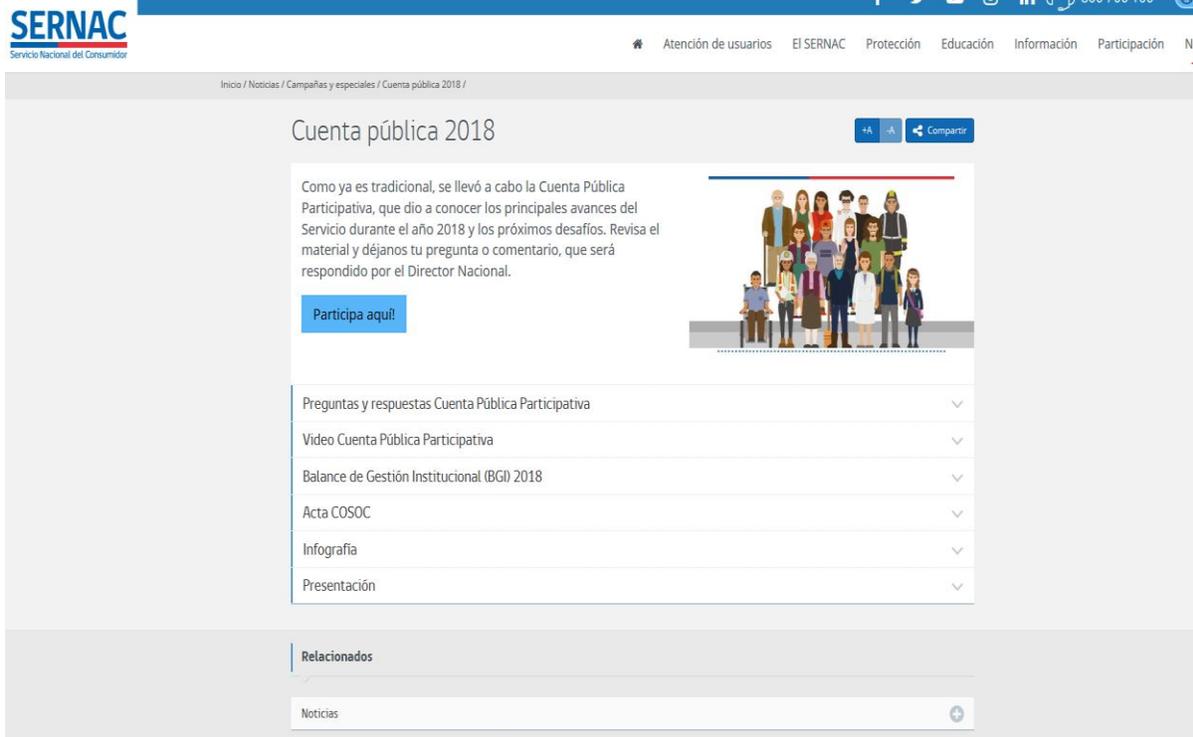


**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Periodo 2018

Publicación en sitio web



The screenshot shows the SERNAC website interface. At the top left is the SERNAC logo. The navigation menu includes 'Atención de usuarios', 'El SERNAC', 'Protección', 'Educación', 'Información', and 'Participación'. The breadcrumb trail reads 'Inicio / Noticias / Campañas y especiales / Cuenta pública 2018 /'. The main heading is 'Cuenta pública 2018'. Below it is a text block: 'Como ya es tradicional, se llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa, que dio a conocer los principales avances del Servicio durante el año 2018 y los próximos desafíos. Revisa el material y déjanos tu pregunta o comentario, que será respondido por el Director Nacional.' A blue button labeled 'Participa aquí!' is positioned below the text. To the right is an illustration of a diverse group of people. Below the text and illustration is a list of links: 'Preguntas y respuestas Cuenta Pública Participativa', 'Video Cuenta Pública Participativa', 'Balance de Gestión Institucional (BGI) 2018', 'Acta COSOC', 'Infografía', and 'Presentación'. At the bottom left, there is a 'Relacionados' section with a 'Noticias' link.



The screenshot shows a news article on the SERNAC website. The breadcrumb trail is 'Inicio / Noticias / 2019 /'. The article title is 'Más de \$21 mil millones en compensaciones recibieron los consumidores en 2018'. The text reads: 'En el marco de la Cuenta Pública de la institución, el Director Nacional, Lucas Del Villar, recalcó que el SERNAC logró este monto a través de mediaciones y demandas colectivas. En la actividad, se realizaron conversatorios con personas mayores, estudiantes, asociaciones de consumidores y representantes de gremios para reflexionar sobre la protección al consumidor y plantear consultas sobre la labor del SERNAC. Para mayor detalle de la Cuenta Pública Participativa, te invitamos a visitar [nuestro especial](#).' The date '30 de mayo de 2019' is shown below the text. A video player is embedded at the bottom, showing a person holding a sign with the SERNAC logo. The URL at the bottom left is '://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyname-586.html'. On the right side, there are social media sharing icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and LinkedIn.

**Informe de Ejecución
Cuenta Pública Participativa
Periodo 2018**

Formulario para preguntas

Preguntas o comentarios sobre la Cuenta Pública 2018 ×

Todos los campos son obligatorios.

Nombre

E-mail

Teléfono de Contacto

Institución u Organización

Pregunta o comentario

El tratamiento de los datos personales solicitados en este formulario se encuentra en el marco de la [Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada](#) y sus modificaciones posteriores.

