

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **Tarapacá**



Gestión 2022 DR Tarapacá

I. Atención ciudadana

- Reclamos: 1.711
- Alerta Ciudadana: 7
- Consultas : 399

II. Protección y compensaciones

- Juicios de Interés General : 38

III. Educación para el Consumo

- Talleres Educación Financiera: 7
- Talleres en Educación en Derechos del Consumidor: 6
- Talleres Prácticas de Consumo y Medio Ambiente: 2

IV. Participación Ciudadana

- Consejos Consultivos: 2

V.Fiscalización

- Fiscalizaciones: 61

VI.Desafíos y compromisos 2023

- Fiscalizar y proteger con impacto.
- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas
- Acompañar y conectar con las personas usuarias
- Fortalecer nuestro posicionamiento y reputación
- Valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Iquique.

Lugar : Centro Acelerador de Proyectos Tara-Paka.

Fecha : 17 de Mayo 2023.

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

- Seremi Economía, Fomento y Turismo.
- Seremi de Transportes y Telecomunicaciones.
- Sernatur.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- Sercotec.
- Subpesca.
- Superir.
- Senama.
- SUSESO.
- IPS.
- Integrantes Consejo Consultivo Regional.
- Cámara de Comercio Detallista.
- Alumnos Universidad Santo Tomas.
- Junta de Vecinos Los Jazmines.
- Junta de Vecinos Arturo Prat.
- Junta de Vecinos José Miguel Carrera.
- Junta de Vecinos Granaderos.
- Presidenta del CAM.
- Club Adulto Mayor Pedro del Mar.
- Club de Adulto Mayor Paz y Amistad.
- Profesor.

Total asistentes:35

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Desarrollo de la actividad

- Programa de la actividad

Hora	Actividad
15:30 – 16.00	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
16.00	Bienvenida a las y los asistentes
16.05 – 16.15	Palabras de bienvenida de don Jorge Julio Robles, Seremi de Economía Fomento y Turismo de Tarapacá.
16.15 – 16.35	Presentación Cuenta Pública 2023 - Rodrigo Cortés Tapia, Director Regional (S) del SERNAC.
16.35 – 17.30	Diálogo participativo
17.35	Palabras de cierre y café

Una vez finalizada la presentación del Director Regional (S), sobre la gestión 2022, se proyectan 4 preguntas a los asistentes, entregando un tiempo determinado para que se contestara en una hoja.

Las preguntas trabajadas fueron:

- 1) ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?
- 2) ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
- 3) ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?
- 4) ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

No se realizó composición de mesas de trabajo, debido a la falta de condiciones para ello, considerando que no se contaba con el personal suficiente de apoyo, por lo que cada participante trabajó de manera individual y posteriormente se compartieron algunas respuestas en público.

El desarrollo de la actividad, comenzó con el envío del Pre Informe de la Cuenta Pública Participativa 2023, a los/las integrantes del Consejo Consultivo Regional.

Con fecha 17 de mayo 2023, se realiza la Cuenta Pública, con la participación y palabras de bienvenida del Sr. Seremi de Economía, Fomento y Turismo de la Región de Tarapacá, don Jorge Julio Robles.

La Cuenta Pública, gestión 2022, fue presentada por el Director Regional (S), don Rodrigo Cortés Tapia, y una vez finalizada la presentación, los/las participantes, participaron respondiendo 4 preguntas que fueron importantes para iniciar el diálogo participativo. Una vez finalizada esta actividad, se da la palabra a los/las asistentes para poder compartir algunas de ellas, asimismo, se da el tiempo para resolver otras preguntas

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

presentadas por los asistentes, siendo respondidas en su totalidad por el Director Regional (S) Rodrigo Cortés Tapia.

2. Resultados del trabajo

Respecto a las preguntas trabajadas, se indican a continuación algunas de sus respuestas:

1) ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

Respuestas...

- *"Se conoce, pero no en su totalidad muchas veces no sabemos de las gestiones que realiza Sernac. Muy interesante ya que nos beneficia a nosotros como consumidores."*
- *"Mecanismos de protección legal a la ciudadanía frente a vulneración como consumidores, mecanismos que llevan a denunciar de manera presencial y vía web, también realiza acompañamiento del proceso legal para que el usuario sienta la seguridad de que el servicio lo está asesorando"*
- *"No tenía conocimiento de los mecanismos de protección, encuentro un cambio significativo en las facultades que posee el Servicio, dando a la ciudadanía una mayor seguridad y protección al consumidor"*
- *"No conocía el mecanismo de protección del Servicio. Yo no podría tener ninguna opinión al respecto debido a que no lo sabía"*
- *"Muy pocas atribuciones."*
- *"Si. La defensa y protección que tiene el usuario que pone el reclamo. El mejor caso los cortes de agua de Alto Hospicio."*
- *"Fiscaliza. Controla los abusos excesivos. Lograr reparar el daño al consumidor. Me parece muy buenas las acciones que realiza en beneficio del consumidor"*
- *"Presentación de reclamo (por las distintas vías de acceso, call center, web, presencial). Fiscalización para velar por el cumplimiento de la normativa vigente. Presentación de acciones judiciales. Todas las opciones o mecanismos son útiles y ayudan a la ciudadanía a velar por el cumplimiento de los derechos de todos"*
- *"Reclamos. Fiscalizaciones. Juicios colectivos"*
- *"21.081 es la nueva ley que modifica la antigua ley 19.496 sobre las protecciones de los Derechos del Consumidor. Opino que esta ley es especial ya que es más contemporánea, se observa que es necesaria nueva jurisprudencia para el mercado digital"*
- *"Sí, estos mecanismos de protección me parecen muy buenos, puesto que se le permite una cercanía al consumidor respecto al Servicio, ofreciendo más comodidad, como, por ejemplo, lo que vendría siendo la página web. Es un mecanismo que busca potenciar el derecho del consumidor, brindándole poder frente a los abusos de las grandes tiendas"*

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- *"Más mecanismos de protección, herramientas y procedimientos al servicio del consumidor. No todos los mecanismos son conocidos, por tanto, sería aceptable plasmarlo por escrito, mediante folletos de instrucción y prácticas".*
- *"Sí, son relevantes, ya que son los que brindan protección y seguridad en el ejercicio del cliente".*

2) ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?

Respuestas...

- *"Difundir más a los usuarios de los derechos del consumidor".*
- *"Participando en las redes sociales, juntas de vecinos, volantes, presidentas adulto mayor, todas las autoridades, en la tele canal regional Iquique".*
- *"Mayor publicidad, dar a conocer en los medios los nuevos lineamientos y facultades que posee el SERNAC, ya que en base a la imagen anterior que poseía el Servicio, se tenía un sentido de desconfianza o de inseguridad".*
- *"Se podría mejorar con más difusión tanto en las radios y diarios, en las redes sociales y en la televisión, para que la comunidad sepa de Servicio".*
- *"Poder dar información en las radios, televisión y diarios de la comunidad y más cercanos a la gente como juntas de vecinos".*
- *"Más información".*
- *"Con Información más directas explicando el trabajo que realizan en defensa del consumidor (usuario) del sistema de compras y otros".*
- *"Comunicando y preparando a nuestra gente con mucho diálogo e informando y que sepan defender sus derechos".*
- *"Ir in-situ y fortalecer los procedimientos colectivos voluntarios, por ejemplo, si hay algún problema en su condominio que no se cumpla de acuerdo al contrato".*
- *"Se debería incluir por obligación en cada boleta/factura el número de la ley que concede la facultad fiscalizadora del SERNAC, o bien, en cada lugar físico/presencial del comercio establecido se deben publicar o exhibir en letreros con los derechos de los ciudadanos (como en centros de salud común o laboral), Ej. SUSESO estableció esta medida a través de una circular".*
- *"Realizar charlas a determinados grupos o segmentos de la ciudadanía, para dar a conocer las funciones y herramientas que tiene el SERNAC a objeto de dar a conocer cómo el Servicio puede ayudarnos u orientarnos".*
- *"Organizar más charlas a las universidades, un espacio especial para el adulto mayor (talleres), uso de redes sociales enfocado a las nuevas generaciones para una mayor información previo a las problemáticas".*
- *"Creo que con cápsulas para público en general mediante herramientas o plataformas considerando: reclamos más recurrentes, situaciones más ocurridas. Mediante cápsulas informativas para llegar a la comunidad".*
- *"Enseñarle a la ciudadanía que el proceso no es difícil. Que la información está al alcance de todos, quizás utilizando más las redes sociales".*
- *"Pienso haciendo charlas en todas las organizaciones de la región o comunas, por ejemplo, club de adulto mayor, juntas de vecinos, uniones comunales, porque muchos no están informados de las gestiones que hace el SERNAC".*

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- *"Mayor información (colectiva), pero lo más importante traspasar la información a las partes directamente involucradas, es decir, a los proveedores".*

3) ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Respuestas...

- *"Las nuevas facultades, los lineamientos nuevos del Servicio y los convenios establecidos con otros Servicios del Estado".*
- *"A mí me gustaría saber todo del Servicio "como, por ejemplo, cuánto tiempo se demora en dar soluciones a las denuncias".*
- *"Si hay una buena atención con el público. Si sale algo bueno con respecto a las denuncias".*
- *"Que se fiscalice más a las empresas que ofrecen sus productos".*
- *"Cómo hacer para denunciar al extranjero ya que mucha gente viaja al país de Perú".*
- *"Si ustedes hacen gestiones para adultos mayores, ya que ellos no están informados de lo que ustedes realizan".*
- *"Cómo pueden ayudar a los adultos mayores, si pueden visitar a los clubes".*
- *"Cómo y dónde iniciar un proceso de denuncia y que tipo de situaciones al consumidor son las que se pueden denunciar".*
- *"Es relevante conocer los casos que se han ganado en el poder judicial, ya que son casos ejemplificadores. Mayor difusión de la nueva ley que otorga rol fiscalizador al SERNAC, tan anhelado por la ciudadanía".*
- *"Conformación del equipo de la región. Qué documentos o antecedentes son necesarios para interponer un reclamo contra un proveedor ante SERNAC".*
- *"Como consumidora activa, me gustaría saber más acerca de las sanciones que se le realizan a aquellas empresas minoristas o pymes que venden por internet".*
- *"Respecto a la nueva ley que vino a potenciar la ley del consumidor, me interesaría saber respecto del derecho a retracto".*
- *"Poder saber de talleres y charlas que podría ser de interés, también pensando en lo más recurrente o más consultado por el público en general".*
- *"Conocer más el Servicio, en el sentido de los procesos, pasos a seguir, sacarme de las frases 'para qué, no vayas siempre está lleno y nunca dan soluciones', 'tremendas filas'".*
- *"Cómo es el proceso de inicio y final de una denuncia del consumidor".*
- *"Saber bien en qué momento puedo hacer uso de éste y cuál es la forma más eficiente de llevarlo a cabo".*
- *"Conocer cabalmente los procedimientos no tan sólo para los usuarios, sino también para la parte reclamada".*
- *"Todo en relación a reclamos".*
- *"Enseñar el paso a paso en registro de reclamos en la web. Documentos mínimos necesarios para realizar reclamos. Asesoría jurídica para problemáticas colectivas, cómo realizarlo, si hay un encargado, su horario especial de atención".*



4) ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

Respuestas...

- *"Más personal".*
- *"Informar sobre los derechos del consumidor con respecto a los seguros que incorporan ciertas empresas".*
- *"Felicitación por el trabajo que han realizado en la región de Tarapacá, valorar lo logrado en casos donde los afectados son de un importante número. Ampliar la difusión de forma presencial, retomando las actividades".*
- *"Difundir en medios de prensa o redes sociales los logros del equipo de la Región de Tarapacá, por ejemplo, fallos favorables obtenidos en tribunales que van en beneficio de consumidores, a objeto de que la ciudadanía conozca sus derechos y se atreva o anime a recurrir al SERNAC, si lo requiere, ya que a veces por desconocimiento no se ejercen los derechos, o por temor a que no sea útil una gestión y sólo lo vean como pérdida de tiempo".*
- *"Como sugerencia podría decir que, respecto al accionar, habría que potenciar la ayuda y protección a los adultos mayores consumidores".*
- *"Creo que tener más participación con la población".*
- *"Fiscalizar. Encuentros ciudadanos a terreno. Información radial y tv local".*
- *"Cuando uno tiene algún reclamo, obtener respuestas claras. No hacer tanto trámite".*
- *"Mantener claridad respecto a qué situaciones de delitos o irregularidades cometidas por las empresas se pueden llegar a judicializar o requieren de una asesoría por parte del SERNAC".*
- *"Mayor información o campañas más informativas mejorarían considerablemente la imagen pública, además de aumentar la cantidad de participación ciudadana".*
- *"Realización de entrevistas, conversatorios y mayor utilización de redes sociales, en conjunto a la ciudadanía, para conocer e informar del pensamiento y opinión del ciudadano".*
- *"Dentro de la medida que se pueda, que cada caso sea más personalizado, que se demuestre más interés en las personas y puedan acompañarlas en los procesos de sus problemas".*
- *"Se dictan cursos informativos a través de sistema virtual, pero es necesario buscar la aplicación práctica para sectores con cierta singularidad, precisamente para determinados grupos etarios de trabajo continuo, etc.".*
- *"Cada vez que se mejora el sistema, tendrán mejores resultados los usuarios".*
- *"Difundir más la labor de servicio, es importante darle un empuje y realce a la labor fiscalizadora en la región. Recoger a través de encuestas masivas, temas de mayor relevancia a fiscalizar, además del foco por reclamo, incorporar la variable de riesgo y mayor afectación."*

Además de las preguntas trabajadas, los/las asistentes presentaron las siguientes preguntas que fueron respondidas por el Director Regional (S)



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1) ¿Cuáles son las razones para no acoger un reclamo y qué hace el Sernac?

Respuesta...

Director Regional (S): El SERNAC hace un seguimiento de los reclamos interpuestos por los consumidores con el fin de monitorear el mercado en la Región. Sin embargo, si bien es cierto, nuestras cifras de reclamos que acogen a favor del consumidor son superiores al 50%, aún tenemos cifras de más del 30% en que el proveedor no acoge el reclamo interpuesto por el consumidor. Las razones pueden ser múltiples, depende caso a caso, por ejemplo: En temas financieros existen muchos bancos e instituciones financieras que tienen un formato de respuesta para rechazar los reclamos interpuestos ante SERNAC. Aunque el consumidor tenga razón, esos casos generalmente se judicializan y SERNAC hace un acompañamiento al consumidor en el proceso judicial. Pero también existen otros casos que son rechazados porque el proveedor tiene razón, cómo, por ejemplo: un consumidor compró un par de zapatos, que no presentan fallas, pero que al pasar los días al consumidor no le gustó el color ni el diseño. En ese caso, el proveedor rechazó el reclamo del consumidor, porque no procedería la garantía legal por satisfacción del consumidor. Entonces, cada reclamo, cada caso son distintos y deben abordarse de formas independientes. Cabe señalar, que el SERNAC hace gestiones y un tremendo esfuerzo para que los proveedores respondan los reclamos oficiando, estableciendo coordinaciones, mesas de trabajo entre otras cosas, ya que por Ley no están obligados a hacerlo, por ello, las cifras superiores al 50% en reclamos que se acogen a favor del consumidor resultan del todo positivas.

2) Preocupa las estafas de adultos mayores en temas financieros (cajas de compensación), por lo que se hace necesario activar las bases y trabajo con el Consejo Consultivo. ¿Existe algo programado para trabajar con adultos mayores?

Respuesta...

Director Regional (S): Si, efectivamente, existe un público hipervulnerable que son los adultos mayores y con quienes tenemos en coordinación con SENAMA Y SUPERIR una serie de charlas de educación financiera, ese es un trabajo que no se ha dejado de realizar y que mantendremos de forma permanente, por cuanto nosotros sabemos y tenemos conocimiento de la vulnerabilidad que tienen los adultos mayores en una relación de consumo, donde muchas veces son engañados o se aprovechan de su indefensión. Asimismo, en nuestro Consejo Consultivo Regional estamos ampliando la mesa participativa a otros miembros, precisamente para tener una escucha activa con la ciudadanía, conocer la realidad y sus necesidades. Con respecto a las cajas de compensaciones tenemos un relacionamiento directo con la SUSESO quienes nos han ido entregando insumos necesarios y tomar conocimiento de la esfera de sus atribuciones y las que nos competen a nosotros.

3) En relación a los reclamos bancarios que no llegan a acuerdos de pago con el consumidor, llegando a los embargos ¿puede el banco cobrar el total de la deuda y que se puede hacer al respecto?

Respuesta...



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Director Regional (S): Respecto a su pregunta, hay dos cosas que se deben distinguir, primero, reclamos bancarios que son por fraudes o transacciones no reconocidas por el consumidor. En ese caso, habiendo vulneración en los sistemas de seguridad de la institución financiera, aplica plenamente la Ley 19.496. Sin embargo, en el caso que usted me pregunta, hay que analizar el caso, en el sentido de determinar si efectivamente se aplica la ley del consumidor, o el caso corresponde a una causa que tienen competencia los tribunales civiles. Porque en general, las cláusulas de aceleración están contenidas en los contratos de compraventa con garantías hipotecarias. No aplicándose, según sea el caso, la ley del consumidor. Sin embargo, como no tenemos mayores antecedentes del caso, podemos fijar una cita para revisar los antecedentes que dicen relación con su pregunta.

4) En relación al comercio digital y las ventas por redes sociales como puede ser Instagram, ¿el proveedor puede negarse a cambios o devoluciones?

Respuesta...

Director Regional (S): El SERNAC se ocupa de fiscalizar y ejercer todas sus facultades respecto del comercio formal. El consumidor para estar protegido por la Ley del consumidor debe siempre celebrar actos de consumo con el comercio formal. En general, se ha detectado y tenemos conocimiento de muchos emprendedores y proveedores que hacen publicidad en redes sociales como Instagram y Facebook. En este sentido, el consumidor debe tomar resguardos antes de celebrar actos de consumo con estas empresas porque no todas cumplen con las formalidades necesarias que establece la ley 19496. Por ello, es importante que los consumidores sepan con quienes están celebrando compras o contratan servicios, porque hay empresas dedicadas al fraude, que son falsas y se crean solamente para perjudicar a las personas. Para responder su pregunta, en el caso hipotético que el proveedor sea formal, no podría negarse hacer cambios o devolución si el producto sale con alguna falla y el consumidor podrá hacer valer la garantía legal de 6 meses. Asimismo, se establece en el comercio digital la facultad de ejercer por parte del consumidor el derecho a retracto, dentro de los 10 días para arrepentirse de la compra desde que recibió el producto o prestación de servicio.

3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.

Terminada la ronda de preguntas y respuestas, y finalizando la actividad, la recomendación generalizada de los/las asistentes fue realizar más charlas o talleres con juntas de vecinos y adultos mayores, como también tener más difusión de información a través de redes sociales.

4. Evaluación Final

La Dirección Regional evalúa como muy positiva la convocatoria, realizándose la actividad en el Centro Acelerador de Proyectos Tara-Paka, recientemente inaugurado por el Presidente de la República, Gabriel Boric.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El salón multiuso fue un lugar amplio, iluminado y cómodo para los asistentes. Respecto al desarrollo de la actividad, se logró presentar a la ciudadanía la gestión realizada en el último año, proporcionando información de manera sencilla, resumida y entendible, lo que permitió que los/las asistentes conocieran los principales hitos y ámbitos de gestión del Servicio, los niveles de actividad lograda, así como el despliegue de la gestión institucional en el territorio.

Durante la presentación se dio énfasis a los productos esenciales de SERNAC, al cómo se desplegaron en la región durante el año 2022, y a los nuevos desafíos y compromisos para el año 2023, resumiéndolos en 5 ejes centrales: Fiscalizar y proteger con impacto, prevenir y detectar abusos y malas prácticas, acompañar y conectar con las personas usuarias, fortalecer nuestro posicionamiento y reputación y valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Se contó con una buena participación de Autoridades, Servicios Públicos y diferentes organizaciones sociales como: juntas de vecinos, club de adultos mayores, jóvenes estudiantes, el Consejo Consultivo Regional y la Cámara de Comercio Detallista, lo que es muy importante para la Dirección Regional, ya que permite fomentar la participación ciudadana e incentivar su colaboración en distintas instancias futuras.

Se valora la asistencia del SEREMI de Economía, Fomento y Turismo, don Jorge Julio Robles, quien entregó palabras de bienvenida al inicio de la actividad y participó activamente en él, lo que le permite tener cercanía con las problemáticas de consumo de la Región.

Se logró generar una instancia de trabajo participativo y activo, que generó planteamientos abiertos y constructivos, resultó ser altamente positivo para recibir comentarios de felicitaciones, sugerencias de mejoramiento y diversas opiniones de los consumidores de los más variados sectores, lo que permite conocer las necesidades y requerimientos de la comunidad.

5. Anexos

Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2023

Gestión 2022 DR Tarapacá

- I. Atención ciudadana
 - Reclamos: 1.711
 - Alerta Ciudadana: 7
 - Consultas : 399



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Protección y compensaciones

- Juicios de Interés General : 38

III. Educación para el Consumo

- Talleres Educación Financiera: 7
- Talleres en Educación en Derechos del Consumidor: 6
- Talleres Prácticas de Consumo y Medio Ambiente: 2

IV. Participación Ciudadana

- Consejos Consultivos: 2

V. Fiscalización

- Fiscalizaciones: 61

VI. Desafíos y compromisos 2023

- Fiscalizar y proteger con impacto.
- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas
- Acompañar y conectar con las personas usuarias
- Fortalecer nuestro posicionamiento y reputación
- Valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Fotografías de la actividad:

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



•