

# Cuenta Pública Participativa 2014-2016

Región Del Maule



TODOS  
POR  
CHILE



# Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014-2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación
- Metas y Desafíos 2016



# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

### Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 49.480 consultas

- 4.205 a través de internet
- 26.127 a través de la oficina regional
- 17.318 a través del call center
- 1.830 a través del SERNAC Móvil





## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

**Entre el 2014 y el 2016**

Recibimos 29.093 reclamos

- 407 a través de servicios en convenio
- 16.059 a través de internet
- 6.824 a través de la oficina regional
- 785 a través del call center
- 174 a través del SERNAC Móvil
- 5.382 a través de plataformas municipales





## SERNAC EN CIFRAS

# PROTECCIÓN



## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 714 SONI

- 349 registros de disconformidad
- 314 registros de reconocimiento
- 49 registros de sugerencias
  
- \*Su opinión nos interesa



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Justicia condenó a Ripley por cobrar deuda ya pagada y enviar a DICOM a consumidora afectada

Anita Lara 3 Enero, 2017 13:52



### Entre el 2014 y el 2016

Realizamos 141 Juicios de Interés General

**42 juicios Cerramos de los cuales:**

- Un total de 35 fueron favorables
- Un total de 7 fueron desfavorables



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Durante el periodo 2014 – 2016 se realizaron 80 salidas del Director Regional en su condición de Ministro de Fe.

Como resultado de dichas salidas, se presentaron 62 denuncias en diversos Juzgados de Policía Local de la Región.





664 reclamos entre los años 2013 y 2014

## Sernac presentó demanda colectiva contra Inmobiliaria Galilea

# Durante el 2015, se presentó en Tribunales un juicio colectivo regional en el mercado inmobiliario.

Además del incumplimiento de las condiciones ofrecidas y el retardo en la entrega de viviendas adquiridas, el servicio detectó en los contratos cláusulas abusivas que atentan contra los derechos de los consumidores



La demanda colectiva fue interpuesta en Talca, debido a que en esta ciudad se ubica la casa matriz de la Inmobiliaria Galilea S.A.

TALCA.- En el Tercer Juzgado de Letras de esta ciudad, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) interpuso una demanda colectiva contra la Inmobiliaria Galilea S.A. Ello, luego que considerara que la empresa no entregó una solución verdadera que compensara los daños y que resolviera adecuadamente una serie de incumplimientos que estaban afectando a los consumidores.

res de las regiones del Bío Bío (267), de O'Higgins (118) y del Maule (113). Esta región, además, ocupó el año pasado el segundo lugar, con 57 denuncias.

Junto con indicar que la acción judicial fue presentada en el tribunal de Talca, debido a que en esta ciudad se ubica la casa matriz de la inmobiliaria, Pérez indicó que —en términos generales— los reclamos de los consumidores, apuntaban principalmente a incumplimientos de las condiciones ofrecidas, específicamente al retardo en la entrega de viviendas adquiridas, y que los contratos estaban redactados en una letra inferior a 2,5 milímetros, que es el mínimo legal.

En el caso del Maule, 81 de los 113 recla-

mos maulinos obedecían a problemas de ejecución contractual, seguidos por 13 por concepto de servicio técnico o reparación, y otros ocho se relacionaban con la garantía.

El director regional explicó que esta acción "busca además que la justicia declare nula una serie de cláusulas abusivas detectadas en los contratos de adhesión de la empresa, a fin de que éstos

se adecúen a la legislación vigente. Asimismo, se pretende que ordene el cumplimiento de las condiciones ofrecidas, entregando los inmuebles vendidos".

### MEDIACIÓN COLECTIVA

Pérez recordó que en agosto del 2013, Sernac solicitó a la Inmobiliaria Galilea S.A. sus contratos de adhesión, con el

propósito de corroborar si existían disposiciones contractuales contrarias a las normas de la Ley del Consumidor.

Así, se detectó una serie de cláusulas que infringían los derechos de los consumidores. Entre éstas, la empresa se otorgaba la facultad de modificar unilateralmente los planos, metrajes y especificaciones técnicas. Además, la inmobiliaria se

eximía de responsabilidad, declaraba renunciadas anticipadas de derechos y limitaciones a la reparación e indemnización para los consumidores.

Tras comentar que la mediación fue cerrada desfavorablemente ya que no hubo una propuesta que apuntara a la eliminación de las cláusulas abusivas detectadas en sus contratos, el perito explicó que la Ley señala expresamente que los contratos no pueden tener cláusulas que atenten contra los derechos de los consumidores y, en caso de existir, éstas no tienen ninguna validez.

Pérez recordó que en el mercado inmobiliario "los consumidores tienen derecho a adquirir viviendas de calidad y a que las empresas se hagan cargo de los problemas en la post venta. Para muchas familias es la compra más importante en la vida y se paga por muchos años. Por ello, es fundamental que se respeten sus derechos, y que se cumpla todo lo prometido".

María Isabel Triviño



# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL

### PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO



### Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 174 reclamos, de los cuales 174 fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 56 consultas, de las cuales 56 fueron cerradas.



# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES



A diciembre de 2016 la región cuenta con 15 municipios en convenio para la atención de reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.



## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / TRABAJO EN TERRENO

El sello de nuestro trabajo territorial ha sido nuestro permanente trabajo en terreno.

Durante el periodo 2014 – 2016 estuvimos presentes en las 30 comunas de la Región.



## SERNAC al día DÍA INTERNACIONAL DEL CONSUMIDOR

El pasado domingo 15 de marzo celebramos el Día Internacional del Consumidor, conmemoración que año tras año cobra mayor relevancia entre la ciudadanía.

El Día Internacional del Consumidor tiene su origen en un discurso que pronunció el presidente norteamericano John F. Kennedy el año 1962, donde reconoció que todos somos consumidores y que

como tales tenemos importantes derechos, como a la seguridad, a la información, la libre elección y a ser escuchados. No obstante, fue el 15 de marzo del año 1983 cuando se celebró por primera vez.

Nuestro país no se ha quedado atrás y con el paso de los años ha ido dando pasos para construir una institucionalidad en materia de consumo, esto más allá del



ESTEBAN PÉREZ  
DIRECTOR REGIONAL  
SERNAC

aporte que significó el Comisariato General de Subsistencia y Precios, institución que luego dio paso a la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO).

En el año 1990, y con la llegada de la democracia, nació el SERNAC y siete años después, en 1997, se promulgó la Ley del Consumidor que plasmó los derechos de los consumidores y estableció las reglas del juego de manera de equilibrar la balanza en materia de consumo.

La necesidad de abordar otras temas y avanzar, la Ley del Consumidor fue modificada: el año 2000 se incluyó la regulación de las cobranzas extrajudiciales, y una nueva reforma en el 2004, entregó otras herramientas al SERNAC, como la posibilidad de ejercer acciones colectivas, además de fortalecer y facilitar la formación de asociaciones de consumidores y estableció el fin de la "letra chica".

Posteriormente, la Ley 20.555 modificó nuevamente la normativa, dotándola de algunas atribuciones en materias financieras, por ejemplo, la obligación de la hoja resumen en los contratos, la vigencia de 7 días de la cotización, la prohibición de ventas atadas, entre otras.

No obstante, y debido a la importancia que tiene para el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet la protección de los derechos de los consumidores, es que se incluyó entre las 56 medidas dentro de los 100 días de su mandato el envío de un proyecto de ley al Congreso que busca robustecer la defensa de los chilenos y chilenas en esta materia, dotando al SERNAC de mayores facultades y recursos para que pueda cumplir con esta misión.

El proyecto de ley implicará mayores atribuciones al SERNAC, entre ellas, poseer facultades fiscalizadoras, sancionadoras y la posibilidad de crear normativas, herramientas que le permitirán prevenir y desincentivar el incumplimiento de la Ley del Consumidor.

Esta iniciativa le da el lugar que merecen las asociaciones de consumidores respecto de su rol en el escenario de protección económica y social en materia de consumo, dotándolas de mayores recursos económicos a través de los Fondos Concursables, y eliminando cualquier restricción referida al ejercicio de ciertas actividades, para que también puedan verse fortalecidas sus acciones como sociedad civil organizada.

Además esta iniciativa hace énfasis en la importancia de aumentar las multas que contempla la Ley, entre otras.

La conmemoración de esta fecha se enmarca en medio de un cambio histórico en la institucionalidad del Servicio a través de este proyecto de ley, cambio que esperamos ponga al SERNAC a la altura de los países más avanzados en la protección de los consumidores.



# SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

10 LA PRENSA Lunes 11 de Abril de 2016

Crónica

TRAS FALLO DE LA JUSTICIA EN TALCA

## Instituto Santo Tomás indemnizará a estudiantes con más de \$ 400 millones por publicidad engañosa

**Sernac.** Los ex alumnos de la carrera de Investigador Criminalístico recibirán compensaciones económicas en el rango de los 4 y 6 millones de pesos por estudiante acorde a los años cursados.

**TALCA.** La Corte Suprema ratificó la condena contra el Instituto Profesional Santo Tomás, denunciado por el Sernac, tras el fallo de la Corte de Apelaciones de Talca en favor de ex estudiantes de la carrera de Investigador Criminalístico, quienes deberán ser indemnizados con la suma total de 413 millones de pesos. Además, la casa de estudios deberá pagar una multa a beneficio fiscal de 50 UTM.

Al respecto, el director regional del Sernac, Esteban Pérez señaló que "este fallo es un triunfo para los estudiantes, pues reafirma que tienen el derecho a que las instituciones educacionales cumplan lo que prometen".

La denuncia fue interpuesta por el Servicio, luego de que el Instituto ofreciera esta carrera con la promesa de un campo



Esteban Pérez, director regional del Servicio Nacional del Consumidor.

laboral en distintas reparticiones públicas, induciendo con ello a muchos estudiantes a elegirla, para luego percatarse que dicha oferta no existía. La información entregada por el IP Santo Tomás a través de sus dípticos, página web e insertos en revistas, señalaba que quienes cursaran dicha malla curricular podrían ejercer profesionalmente en laboratorios de criminalística públicos; como asesores de fiscales; en la Defensoría Pública, entre otros. Sin embargo, los 84 afectados tomaron conocimiento que se trataba de publicidad engañosa, pues no existía mercado laboral posible y por tanto no podrían ejercer profesionalmente. "El acceso a la publicidad transparente es clave para que la ciudadanía pueda tomar decisiones infor-

madas, por esto, el resultado de este fallo nos parece ejemplar ya que el centro de estudios no solo atentó contra el futuro laboral de estos jóvenes sino que también contra la economía y aspiraciones familiares" agregó Pérez. Los montos de la indemnización -por concepto de daño moral- varían acorde al año cursado por afectado. Es así como los alumnos de segundo, tercer y cuarto año, recibirán 4, 5 y 6 millones de pesos respectivamente como indemnización.

### DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

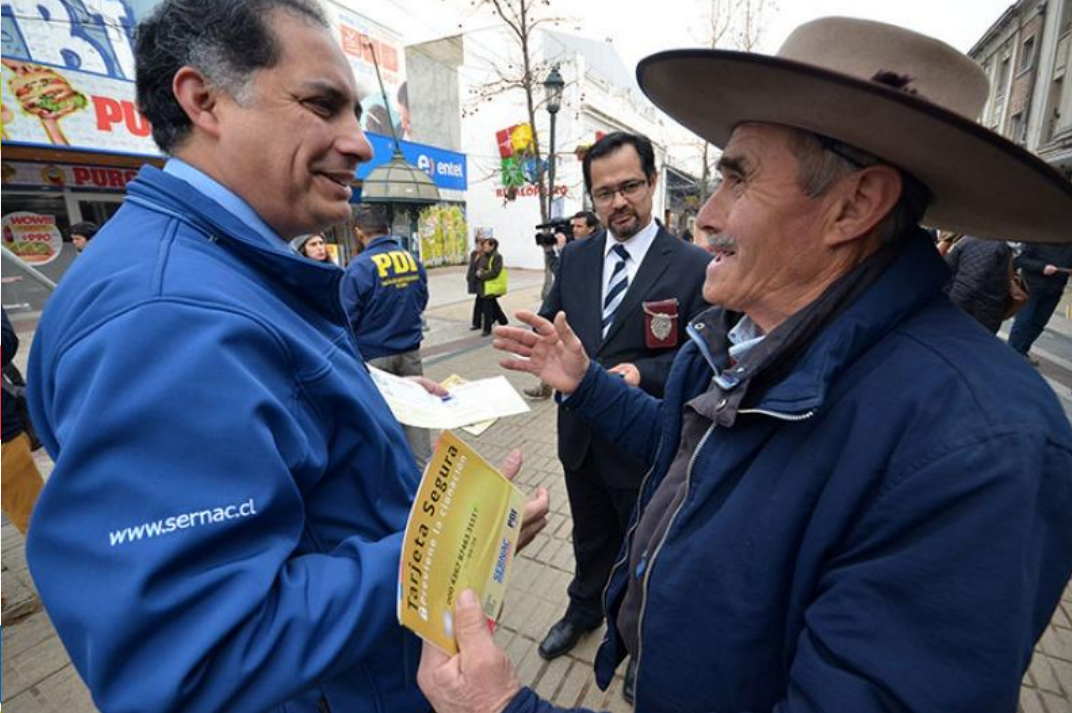
El Director Regional del Sernac, Esteban Pérez, recordó que los alumnos y sus apoderados tienen derecho a contar con información veraz y oportuna de las condiciones rele-

vantes del servicio, como su precio, formas de pago, y a recibir el servicio prometido, esto es, mallas académicas, títulos y mercado laboral.

Asimismo, los mensajes publicitarios deben ser comprobables y no inducir a engaño sobre las características relevantes del servicio o su idoneidad.

La Ley establece que lo que se anuncia en la publicidad pasa a formar parte del contrato y, por lo tanto, se debe cumplir tal como si estuviera escrito.

Finalmente, la autoridad resaltó la necesidad de que sea aprobado el proyecto de ley que se tramita en el Congreso y que le entregará al Sernac facultades fiscalizadoras y sancionatorias, que le permitirán al Servicio prevenir y desincentivar los abusos hacia los consumidores.



## SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

Confeccionamos 5 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.

- También realizamos 87 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 25 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.







# SERNAC EN CIFRAS

## EDUCACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 150 actividades del Programa de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



14.145  
Escolares



1.794  
Jóvenes



2.301  
Adultos Mayores

# SERNAC EN CIFRAS

## EDUCACIÓN



- 20 establecimientos educacionales se inscribieron en el programa de educación financiera.



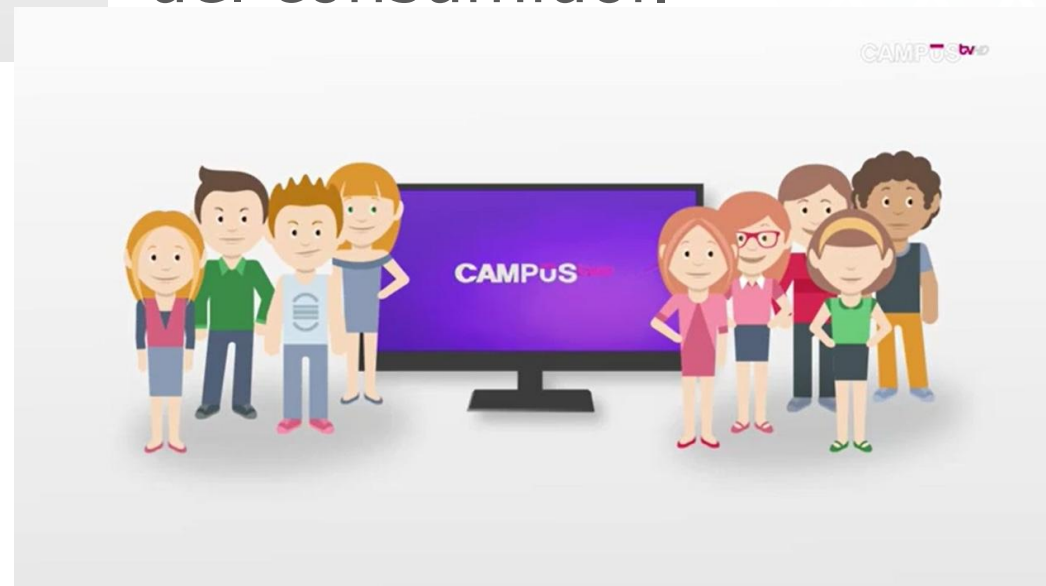


# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Un trabajo conjunto con el Canal Campus TV de la Universidad de Talca, nos permitió trabajar en la creación de una serie de videos sobre el decálogo del consumidor.

## DECÁLOGO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CAMPUS tv





# SERNAC EN CIFRAS

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA





Como Servicio entre el 2014 y el 2016 entregamos:

2 Cuentas Públicas Participativas (San Javier y Cauquenes).

3 Consultas Ciudadanas.

3 Diálogos Participativos.



# SERNAC EN CIFRAS

## Mesa Regional de Seguridad de Productos

Durante el año 2015 se constituyó la Mesa Regional de Seguridad de Productos, con diversos servicios públicos para velar por la seguridad en el consumo de productos para la población regional.

página 6

EL LECTOR

Martes 31

MAYO 2016

### Mesa de Seguridad de Productos sesionó en el Maule

Esta iniciativa se enmarca en el rol del SERNAC de coordinar la institucionalidad de seguridad de productos en nuestro país. El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, encabezó la conformación de la Mesa de Seguridad de Productos en Talca, en la cual participaron representantes del Seremí de Economía, Salud, Sernatur, Prodemu, Senama y Junji.

El Director Regional del SERNAC, Esteban Pérez, explicó que el trabajo de la mesa vela por que el artículo que se comercializa cumpla las normas mínimas, además de que su distribución considere el entorno y la información oportuna a los consumidores. "Resulta fundamental fortalecer la red de protección de los consumidores a través de alianzas estratégicas con

otras instituciones", mencionó la autoridad.

La instancia –la primera de un total de 5– tuvo lugar en las dependencias de la Dirección Regional del SERNAC. Las líneas de trabajo planteadas por la mesa tuvieron relación con la promoción del mejoramiento de la regulación y del sustrato técnico nacional en ámbitos de la seguridad de productos, evaluación conjunta de casos, reclamos en la materia, desarrollar iniciativas conjuntas de difusión, estudios, alertas a la ciudadanía, entre otros.

Las Mesas de Seguridad tienen por objeto, coordinar el conjunto de políticas públicas, que están girando en torno a la seguridad de productos y servicios, para de esa manera garantizar este derecho en forma eficaz.

*El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, encabezó la conformación de la Mesa de Seguridad de Productos en Talca, en la cual participaron representantes de la Seremía de Economía, Salud, Sernatur, Prodemu, Senama y Junji.*



# SERNAC EN CIFRAS

## Desafíos 2017



Respecto a los Desafíos 2017, seguiremos trabajando concentrados en 3 pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es:

Ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión.

Brindar un servicio de excelencia.

Generar productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública.





***“En los primeros 100 días de Gobierno, enviaremos al Congreso el proyecto de ley del fortalecimiento del SERNAC, que permitirá que tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores”.***

**Programa de Gobierno - Michelle Bachelet 2014-2018**

# Cuenta Pública Participativa 2014-2016

Región Del Maule



TODOS  
POR  
CHILE

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# MUCHAS GRACIAS

