



**Cuenta Pública
Participativa Gestión
2019**



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública Gestión 2019

ÉNFASIS GESTIÓN 2019

Despliegue de nuevas atribuciones

ÉNFASIS GESTIÓN

Fiscalización

529 a nivel nacional

con foco en mercados tales como:

Locales comerciales, transporte (aéreo, buses y camiones), comercio electrónico, sanitarias, eléctricas y telecomunicaciones.

Las fiscalizaciones permitieron gestionar más de 100 acciones judiciales.



Procedimientos Voluntarios Colectivos

19 a nivel nacional

destacando el caso del corte de agua en Osorno y que tuvo a familias más de 10 días sin este servicio.



Circulares interpretativas:

15 circulares publicadas en el sitio web institucional, en materias de relevancia para la protección de los derechos de los consumidores.

Planes de Cumplimiento:

Durante el 2019 se elaboró el **reglamento** específico sobre planes de cumplimiento que actualmente se encuentra en tramitación. El objetivo es crear incentivos para que las empresas adopten una actitud **preventiva y proactiva**.



Soluciones efectivas y compensaciones directas

ÉNFASIS GESTIÓN

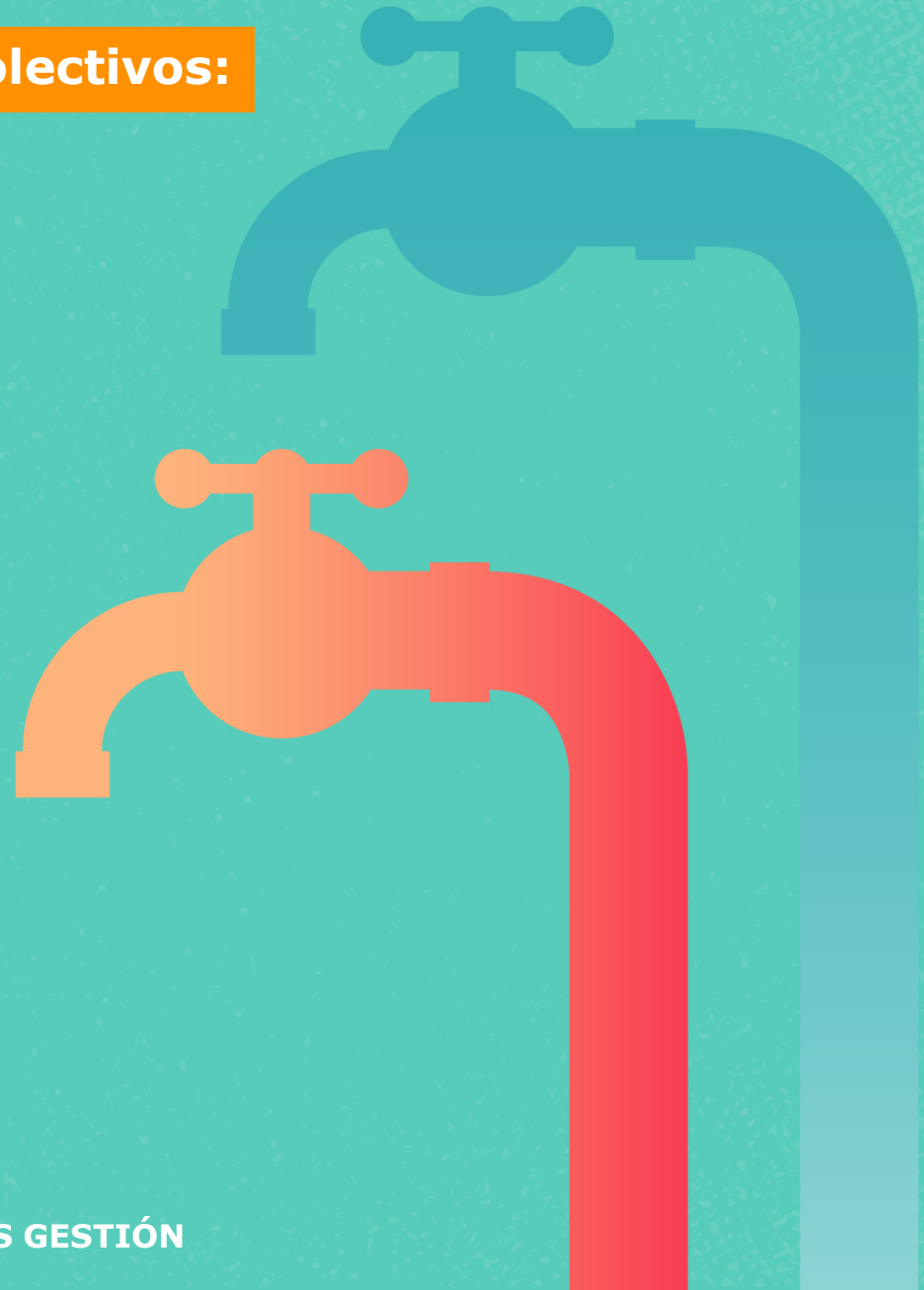
Procedimientos Voluntarios Colectivos:

Inauguramos esta facultad con el inédito caso del corte de agua en Osorno con un resultado favorable, alcanzando un monto de compensación de

\$3.005.563.000
beneficiando a 47.519
consumidores.

El caso Essal en Osorno sentó un precedente porque fueron los mismos ciudadanos quienes hicieron observaciones a la propuesta decidiendo el resultado.

También reivindicó un nuevo derecho que establece la Ley y que obliga a las empresas a realizar descuentos automáticos en caso de cortes (art. 25A).





Otro caso desafiante este 2019 fue la entrega del remanente del caso de colusión del papel higiénico. Se entregaron más de **8 mil millones** de pesos a cerca de **600 mil consumidores** vulnerables que reciben pensión básica solidaria.

Adicionalmente, el SERNAC llegó a un acuerdo extrajudicial con la empresa CMPC respecto del "caso pañales", que derivó en la entrega de **6 millones y medio** de unidades de estos productos distribuidos por el Ministerio de Desarrollo Social a las familias que más lo necesitan.



Durante el año 2019, el SERNAC
logró casi

20

**mil millones
de pesos**

en compensaciones para los
consumidores.



Juicios de interés general

Se abrieron **1.040 juicios de interés** general a nivel nacional, se cerraron 360 y de ellos un 72,5% (261) fueron favorables.



Juicios colectivos

Se abrieron **10 juicios colectivos** y se cerraron 21. De ellos un 76,2%(16) obtuvieron acuerdos conciliatorios favorables y 4 sentencias condenatorias.



Otros logros

ÉNFASIS GESTIÓN

El 2019, también tuvimos el resultado de la **demanda colectiva** contra las tres cadenas de **farmacias** por la colusión de medicamentos.

El tribunal condenó en primera instancia a:



**al pago de US\$2,6 millones
(\$2.021.878.270) en compensaciones**

Ello por la colusión de los precios ocurrida entre diciembre de 2007 y marzo de 2008.

Esperamos que este fallo se confirme y sea una señal que nos recuerde que la colusión debe ser condenada y las empresas deben compensar a los consumidores.

En materia financiera:

Trabajo enfocado en la Economía del Comportamiento, comenzando por el rediseño de la hoja resumen de los créditos hipotecarios. que permitirá a los consumidores entender la información y tomar mejores decisiones.



Informes de revisión de contrato:

Se levantaron 16 informes de revisión de contrato para detectar cláusulas abusivas u otras faltas a la Ley del Consumidor



Monitorear el comportamiento de las empresas y entregar información útil

ÉNFASIS GESTIÓN



Estudios:

25 a nivel nacional.



**Alertas de
seguridad:**

114



Campañas:

**2 campañas
comunicacionales de
derecho a nivel nacional.**

El SERNAC este año realizó estudios innovadores como el de **detergentes y el impuesto rosa**.

El primero, detectó brechas graves e históricas de información y derivó en una mesa de trabajo donde se está definiendo un estándar de rotulación que informe de mejor manera al consumidor.



El **impuesto rosa** permitió visualizar diferencias de precios sólo por el género al que estaba dirigido.



Atención Ciudadana

ÉNFASIS GESTIÓN

Los 3 mercados más reclamados por los consumidores fueron:



Mercado financiero
20,5%



Comercio electrónico
17,3%



Telecomunicaciones
17,2%



Consultas:

362.640



Reclamos:

373.255 y de ellos las empresas acogieron un 52%.

Convenios de atención

228 municipios a lo largo del país



Convenios de atención



- La Comisión del Mercado Financiero
- La Junta de Aeronáutica Civil
- Chile Atiende

El Servicio Nacional de:

- Turismo
- Adulto Mayor

Las Superintendencias de:

- Servicios Sanitarios
- Seguridad Social
- Electricidad y Combustibles
- Educación Superior
- Insolvencia y Reemprendimiento

La Subsecretaría de:

- Transportes.
- Telecomunicaciones



Alertas Ciudadanas:

2.346 relacionadas a malas prácticas cometidas por 986 empresas a lo largo del país.

No Molestar:

145.578 solicitudes de consumidores para dejar de recibir publicidad que no desean.

Educación para el consumo

ÉNFASIS GESTIÓN

Se inició el **Programa de Desarrollo de Habilidades y conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (PDHC)**, con el fin de instalar una cultura financiera saludable y contribuir al desarrollo de una población educada financieramente, capaz de tomar decisiones positivas.



Durante el año 2019, se impartieron

3 cursos en línea, se realizaron actividades educativas presenciales y se desarrolló material lectivo.



El programa benefició a
**30.537 niños/as
y adolescentes**



Incentivando la participación ciudadana

ÉNFASIS GESTIÓN



**Se realizaron 2 llamados del Fondo
Concursable para Asociaciones de
Consumidores**



**Se financió a
35 proyectos de
12 asociaciones de consumidores por
un monto de
M\$357.280**

**Cuya ejecución presupuestaria,
considerando los proyectos de larga
duración de año 2018, fue de M\$401.661.**

3 proyectos destacados



"Análisis de carne de cerdo, calidad nutricional e información al consumidor"

.....



Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social

"Valentín el ratoncito, te enseña a alimentarte saludablemente. Etapa II"

.....



"MÁS SALUD, adultos mayores empoderados para el consumo seguro de medicamentos"

En relación a los mecanismos de participación ciudadana se desarrollaron:

37

Sesiones del consejo consultivos de la sociedad civil a nivel regional.

7

Sesiones del consejo consultivos a nivel central.

1

Cuenta pública participativa con la presencia de 67 personas.

Asociaciones de Consumidores en el país

Con directorio vigente a la fecha

Arica	1	O'Higgins	2
Tarapacá	1	Maule	1
Antofagasta	1	Ñuble	1
Atacama	1	Biobío	2
Coquimbo	2	Araucanía	3
Valparaíso	5	Los Ríos	1
Metropolitana	1	Los Lagos	4
	9		

44



Cifras relacionamiento internacional

ÉNFASIS GESTIÓN



El SERNAC participó en alrededor de 11 instancias internacionales de alto nivel, tales como:

El G-20, ICPEN, FIAGC, OECD, entre otras.

En todas las instancias se realizaron aportes para enriquecer las diferentes discusiones y estrechar lazos en materia de protección al consumidor.

Especial reconocimiento internacional recibió la iniciativa sustentable Mi Código Verde.

II DESAFÍOS 2020

Uno de los desafíos en pleno desarrollo ha sido enfrentar la emergencia sanitaria, para ello:

Desarrollamos cotizador de precios y stock de productos básicos que nos permite monitorear el mercado, y a los consumidores, saber dónde están los productos que necesita, su valor, horario y apertura.

Hemos fiscalizado diferentes mercados y productos, denunciando la publicidad engañosa, e informando al Ministerio Público los precios desproporcionados o acaparamiento.

Última actualización: 13 de mayo 2020, hora: 18:17

SERNAC servicio al consumidor
CORONAVIRUS

COTIZADOR DE PRODUCTOS BÁSICOS

SERNAC dispone un cotizador con los precios de los principales productos consumidos por las personas en estos momentos. Los precios son informados por cada farmacia, supermercado o almacén y es responsabilidad de cada establecimiento la información oportuna respecto al cambio en su stock o producto.

Pasos para realizar la búsqueda:

1. Filtrar por "Comuna", "Producto" y "Formato".
2. Se mostrará una lista ordenada de los productos más económicos.
3. Al seleccionar el producto, el mapa arrojará la ubicación del establecimiento donde se vende.
4. La información ha sido dispuesta por las mismas empresas según su stock disponible al día anterior.

Si eres dueño de un almacén o farmacia que venda estos productos y quieres informar diariamente, envíenos un correo a mercados@sernac.cl

Comuna **Producto** **Formato**

Santiago **Presonalidad** **13 / 18 Comunas**

ESTADO LOCAL
■ Sin Funcionamiento
■ En Funcionamiento

STOCK
■ Con stock

Es necesario realizar el filtro "formato" para continuar.

Para reiniciar la ubicación haga click en la casa al interior del mapa.

Haga click sobre los puntos y las barras para más información del producto y el establecimiento.





Uno de los desafíos en pleno desarrollo ha sido enfrentar la emergencia sanitaria, para ello:

Hemos reinterpretado la Ley en favor de los consumidores con circulares que establecen los deberes de las empresas en la emergencia. **Por ejemplo, suspender los plazos para el ejercicio de la garantía legal.**

Por ejemplo:

- 1.- Circular Interpretativa sobre la suspensión de plazos para el ejercicio de la garantía legal.
- 2.- Contratación a distancia.
- 3.- Medidas alternativas de cumplimiento ante suspensión de servicios.




Uno de los desafíos en pleno desarrollo ha sido enfrentar la emergencia sanitaria, para ello:

En suma, el SERNAC ha respondido al desafío de escuchar las necesidades de la ciudadanía y nos estamos haciendo cargo con acciones concretas.



Además. nuestra agenda para el periodo 2020-2022 contempla:



Seguir avanzando en el desarrollo de las nuevas facultades de manera proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes.

Para este periodo nos enfocaremos en:

- ▶ Fortalecer nuestras facultades y los procesos asociados.
- ▶ Hacernos cargo de las necesidades de los consumidores mejorando nuestro modelo de atención y fortaleciendo mecanismos de análisis que nos permitan detectar las brechas que puedan afectar sus derechos.

Para este periodo nos enfocaremos en:

Desarrollar productos y servicios enfocados en las necesidades del consumidor.

Desarrollar herramientas útiles para la ciudadanía y el monitoreo de mercados.

Fortalecer un relacionamiento con las empresas enfocado en la promoción de buenas prácticas y resolución temprana de conflictos.

