

Gestión 2010 -2011

Director Nacional

Servicio Nacional del Consumidor

Juan Antonio Peribonio Poduje



SERNAC

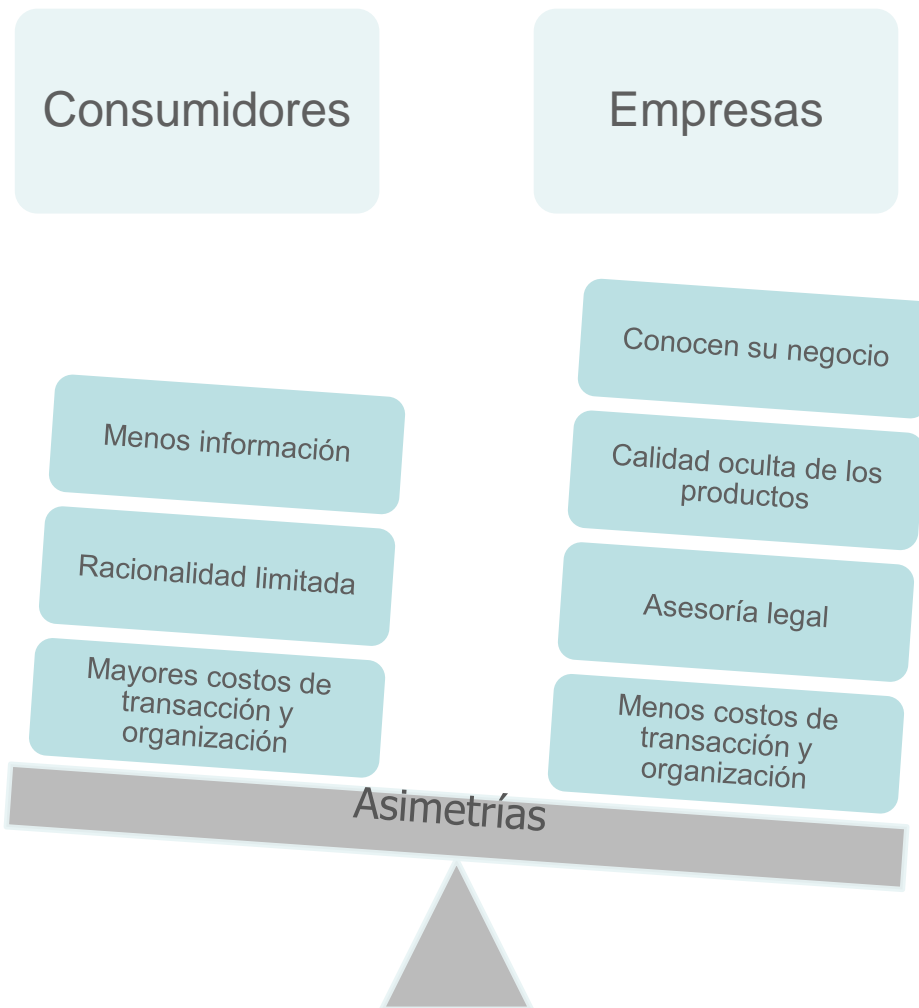
Gobierno de Chile

Los derechos del consumidor en la Agenda del Gobierno

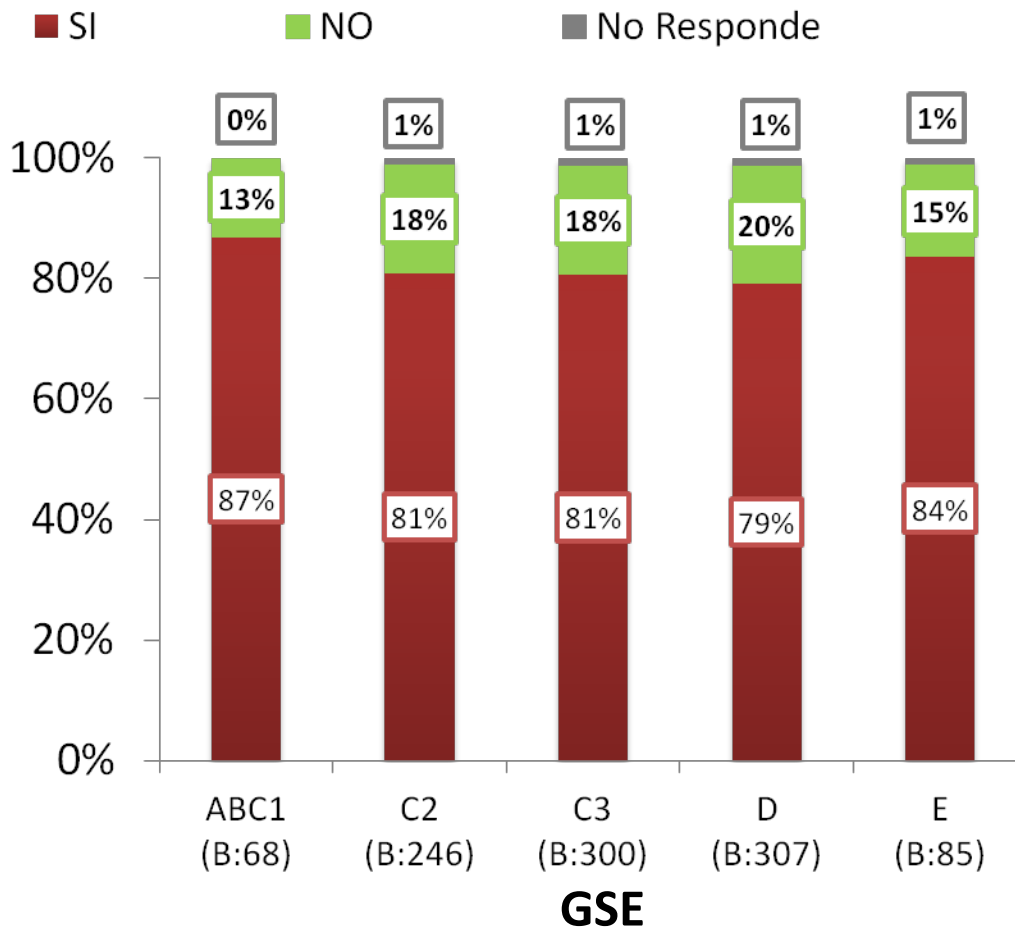
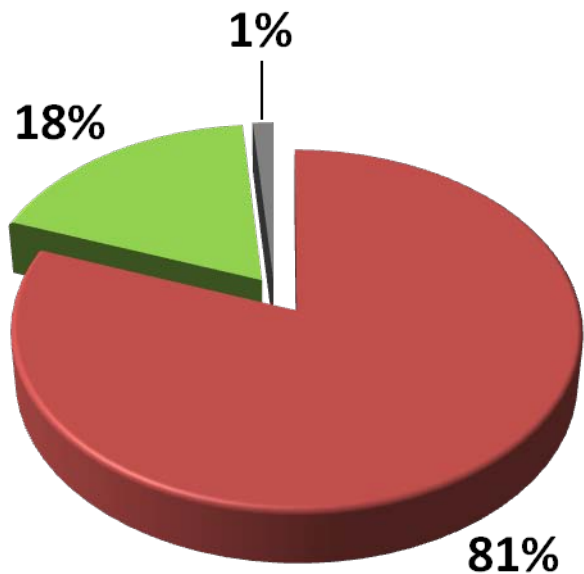




¿Por qué existe una Ley del Consumidor?

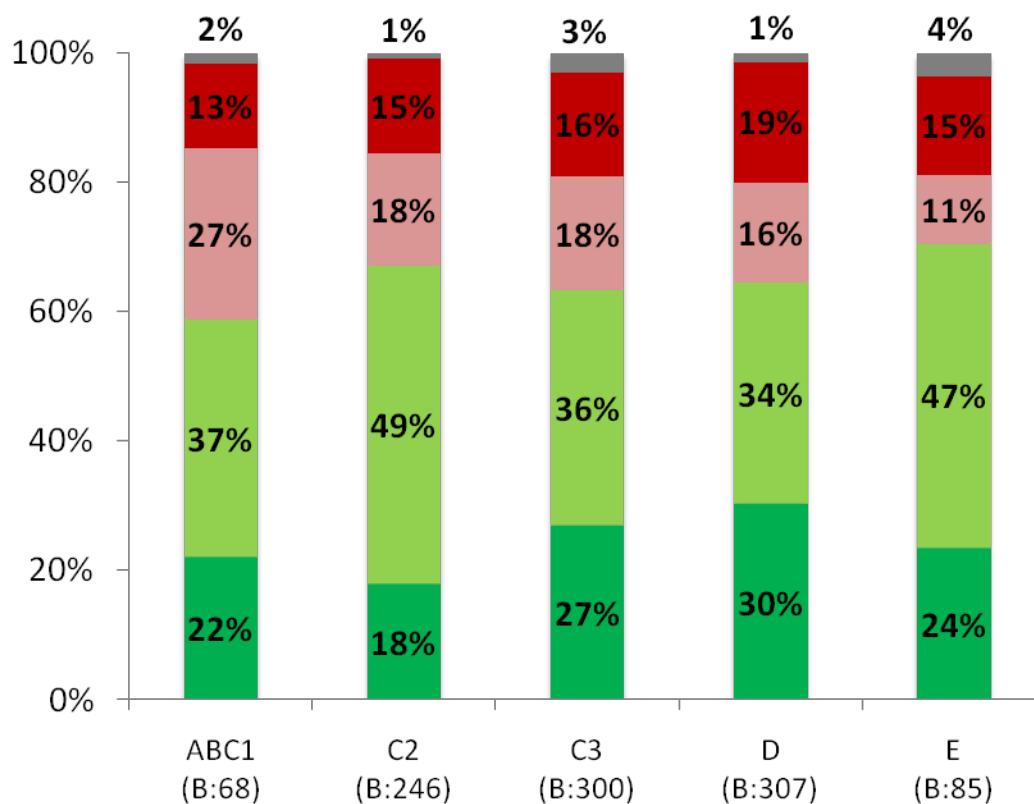
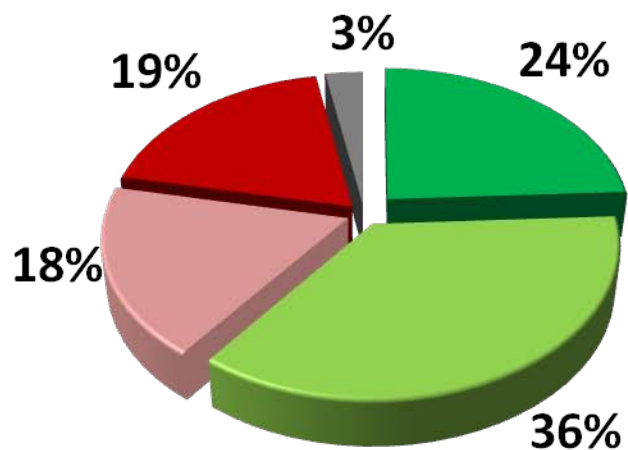


¿Cree Ud. que los Bancos y las Multitiendas cobran por productos que Ud. no ha solicitado?



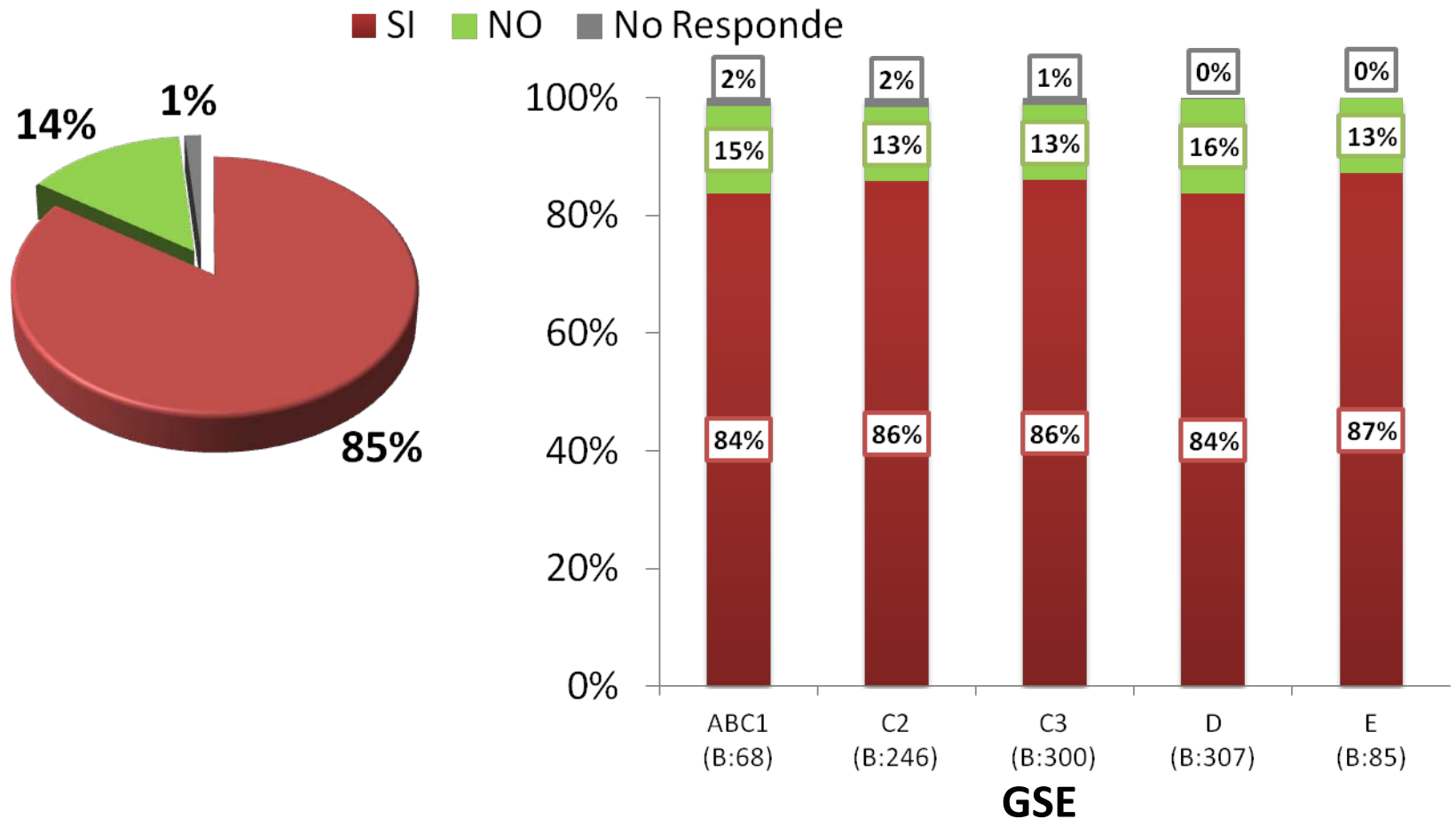
Si adquiere un producto en un Banco o contrata un servicio en una Multitienda (créditos, seguros, viajes, etc.), ¿cree que la empresa cumplirá lo prometido en el contrato?

■ Siempre
 ■ Casi Siempre
 ■ Casi nunca.
 ■ Nunca
 ■ No Sabe/ No Responde

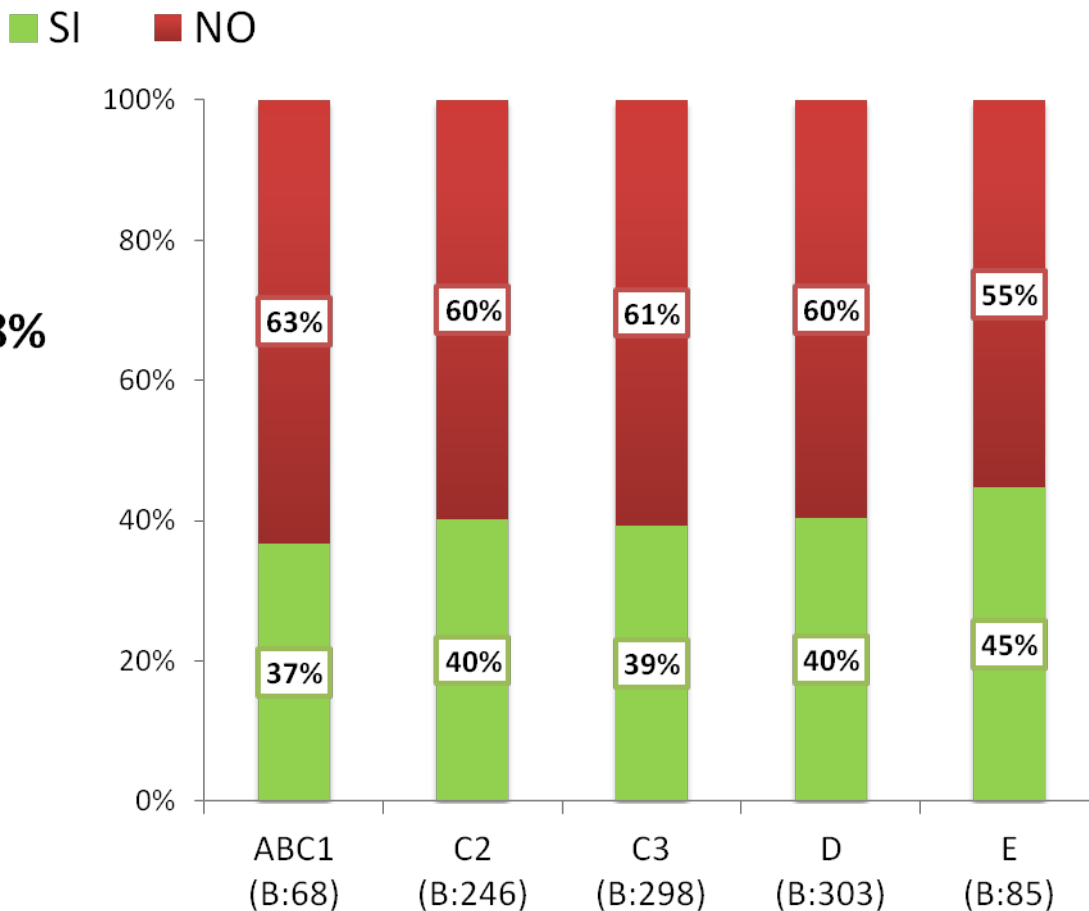
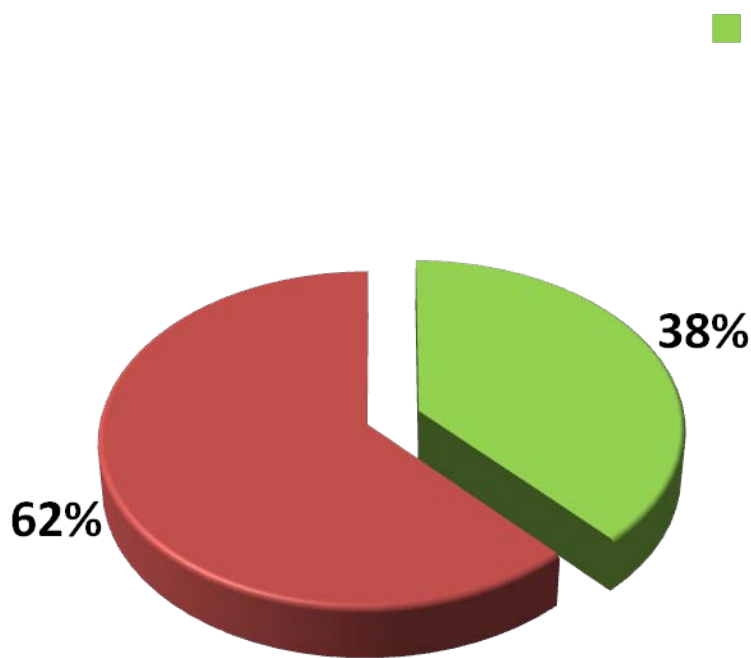


GSE

¿Cree Ud. que los Bancos y las Multitiendas obligan a tomar productos (seguros, cuentas corrientes, línea de crédito, pago automático de cuentas), cuando se contrata un servicio o productos nuevos?



¿Cree Ud. que la publicidad que realizan las empresas le permite tomar una decisión informada en caso de comprar sus productos y servicios?



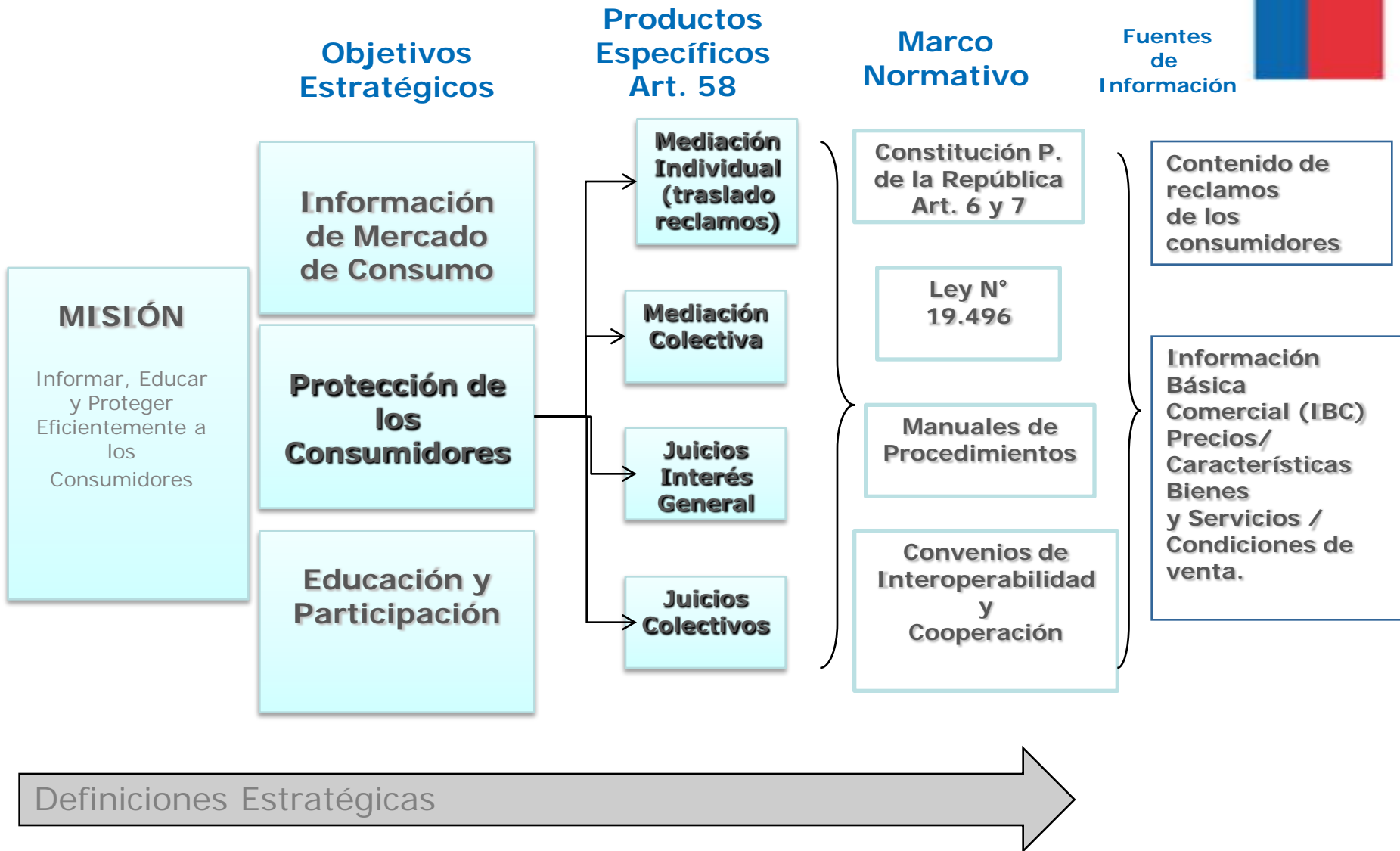
GSE



¿Cuáles son los **principales problemas** de los **consumidores** en 300.000 reclamos?

- **Dificultades** para conocer el costo final de los productos y servicios.
- Promesas publicitarias **que no se cumplen.**
- Incumplimiento o cambios unilaterales **en contratos.**
- Problemas de **calidad de productos** y servicios.
- **Seguridad** en el consumo.
- **Cobros indebidos.** Servicios que no aceptaron como los seguros, productos que no compraron o cobros superiores al informado.
- **Cobranzas** abusivas
- Barreras para ejercer la **garantía legal.**
- **Dificultades** para comunicarse con la empresa en busca de solución

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



¿Qué facultades otorga la Ley a **SERNAC**?

- La **Ley 19.496** sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 58 letra f) faculta al SERNAC para recibir reclamos de consumidores y **promover entendimientos voluntarios**.
- Asimismo, según el art. 58 inciso final, el Sernac solo tiene la facultad de requerir a las empresas **Información Básica Comercial**. Esta información, de acuerdo al art. 1° N° 3 de la ley, se refiere a “identificación del bien o servicio que se ofrece”; “precio” y, “condiciones de venta”.
- Adicionalmente, según el art 58 letra g) se faculta al Sernac para velar por el cumplimiento de la ley de Protección de los Consumidores e iniciar denuncias y hacerse parte en las causas cuando las infracciones afectan **los intereses generales de los consumidores**, lo que incluye la facultad de iniciar acciones colectivas.
- **Sernac Financiero: Sello Sernac y Ministros de Fe**
- **Mediaciones y Acciones Colectivas**



Mediaciones Colectivas v/s Demandas colectivas

- Las mediaciones son fórmulas autocompositivas eficaces y oportunas que corrigen la conducta y otorgan compensaciones económicas a todos los consumidores.
- Las mediaciones colectivas evitan la judicialización de los conflictos y los costos asociados para ambas partes.
- Ninguna demanda colectiva se encuentra con sentencia de término.
- Denuncias individuales en Juzgados de Policía Local demoran en promedio 1 año (mediaciones individuales: 20 días)
- Indefensión del consumidor ante protección judicial de las empresas.
- Multas a beneficio fiscal vs. Indemnizaciones en beneficio de los consumidores.

¿Cuál es el Procedimiento de Mediaciones?

Para realizar las mediaciones colectivas **el SERNAC cuenta con un procedimiento formal que:**

- Indica con claridad los **supuestos y requisitos** para iniciar una mediación colectiva.
- Establece trámites y plazos en **orden consecutivo reglado**.
- Identifica las causalidades, etapas, los requisitos y un flujo de procesos.
- Busca **soluciones universales, justas y verificables** para los consumidores.
- Es voluntario y por ello el proveedor que no quiera someterse a ella deberá enfrentarse a un juicio por interés colectivo o difuso de los consumidores.

Énfasis Estratégicos 2011-2014

1. Generar cambios estructurales en los mercados

Análisis de contratos de adhesión

- Bancos
- Retail
- Cajas de Compensación
- Telecomunicaciones
- Alarmas domiciliarias
- Salud domiciliaria

2. Disminuir las asimetrías de información del mercado

- **1.918.596** visitas a página Web.
- **62.556** Inscritos a Web.
- **123.150** seguidores en twitter.
- **5** Campañas.

3. Elevar el estándar de protección con un enfoque preventivo

- Mesas de trabajo **clínicas e Isapres.**
- Mesas de trabajo **retail y Manual de Buenas Prácticas.**
- Mesas de trabajo **telecomunicaciones.**
- Programa **Responsabilidad Social en Consumo.**
- Premio RSE buenas prácticas en consumo.
- **Guías de Alcance Jurídico**
- Fomento a la **Autorregulación**
- Fortalecimiento del sistema de **mediación individual y colectiva**

En 2011 el SERNAC realizó 124 mediaciones colectivas (74 más que el año anterior, incremento de 148%)

4. Fortalecer relación con otros organismos

- Suscripción de **convenios con organismos públicos y privados** (Superintendencias, centros de estudios, ongs, asociaciones gremiales) para aumentar la protección de los consumidores.
- Coordinación y suscripción de **convenios con 100% de los SSPP fiscalizadores del país** (intervención en servicios básicos)
- **Fortalecer vínculos internacionales.**



5. Monitorear permanentemente los mercados

- Estudios (**Benchmarking**)
- **Combate a las malas prácticas.**
- **Alertas Tempranas**

Reconocimientos institucionales



- **SERNAC primer lugar entre las instituciones con mayor acceso a la información** (Asociación Nacional de la Prensa)
- **SERNAC uno de los 5 Servicios mejor evaluados** por las personas (Encuesta Diario Estrategia)
- **100% cumplimiento** metas DIPRES (PMG)
- Uno de los 5 servicios mejor evaluados en Transparencia, Modernidad y Agilidad (Revista Capital 2011)
- **100% cumplimiento** en Transparencia Pública (CPT)
- **Servicio Finalista PAEI 2011** (Premio Anual de Excelencia Institucional)

