

NUEVOS CÓDIGOS DE UN CAMBIO CULTURAL

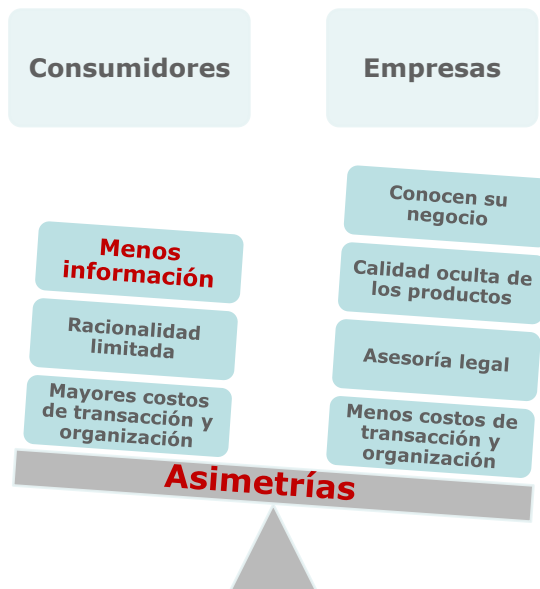
Juan José Ossa
Director Nacional (PT)
Servicio Nacional del Consumidor
ICARE abril 2013



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Escenario relación consumidor - empresas



¿ Qué significa un cambio cultural en materia de consumo?

CAMBIO en que las empresas entienden que deben cuidar a sus clientes, no sólo porque es un deber legal, moral y ético, sino porque es un **buen negocio**.



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Contexto en que se desenvuelve el SERNAC

- La economía del mercado ha contribuido al bienestar. Las empresas han sido clave .
- Las bondades del comercio para la mayoría, son evidentes.
- Pero al mismo tiempo, Adam Smith decía que el intercambio debía ser «honesto y deliberado».

Hemos fallado, y hay desconfianza.

- **¿Porqué?** Porque diversas empresas le han fallado a los consumidores y en ese escenario, también han pagado justos por pecadores.
- Respetar al consumidor no es sólo un imperativo legal, ético y moral, sino también **un buen negocio**.
- Toca ahora competir por la calidad en el trato de los consumidores, esto es calidad de los servicios.
- Si no lo hacemos, habrá más regulación.
- **Es importante oír al consumidor.**
- **Esto requiere un cambio cultural.**
- Mientras tanto, **SERNAC sigue equilibrando la balanza a favor del consumidor.**

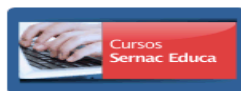
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿ Cómo equilibramos la balanza a su favor?

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Con Educación

- Promoviendo el desarrollo de habilidades en los **consumidores**.
- Entregando conocimiento en temas de consumo a los **profesores**.
- Incorporando contenido de consumo en las **salas de clases**.
- Sensibilizando a la **ciudadanía** organizada.



375 docentes capacitados en 2012.

Beneficiarios Indirectos: al menos 11.250 alumnos (30 estudiantes por profesor).

Desde el año 1992 al 2012 hemos capacitado a 11.733 docentes de todo el país.

Educación Financiera, inicio de programa piloto en más de 60 establecimientos a nivel nacional.

10.842 asistentes a charlas y talleres presenciales.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Con Información

- Estudios de precios periódicos que transparentan los mercados. (medicamentos, bencinas, canasta de abarrotes, pan, buses).
- Estudios de Créditos (de consumo, tarjetas de crédito, avance en efectivo).
- Realización y difusión de rankings de empresas.
- Estadísticas de respuestas de empresas.
- Presencia de voceros en Medios de Comunicación.



2.107.509 visitas a www.sernac.cl

Nuevo sitio www.sernacfinanciero.cl

62.556 inscritos en la web (envío de información mensual y colaboración en encuestas de satisfacción)

Más de 5.000 apariciones en prensa.

188.313 seguidores en twitter al cierre 2012.

74.941 seguidores más que el 2011.

5 Campañas de información.
(Turismo, 2da versión Feria del Consumidor, Sello, SERNAC Financiero – Garantía, Derechos)

Más de 1 millón de folletería.

Por segundo año consecutivo SERNAC obtiene primer lugar entre las instituciones con mayor acceso a la información (VIII Barómetro Fundación de la Prensa)

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Con Protección

- Fortalecimiento de **Mediación Colectiva** v/s Juicios.
- Buscar un camino en beneficio de los consumidores.
- No es para que las empresas ganen tiempo.

- **778** denuncias de interés general.
- **17** demandas colectivas.
- **92** Mediaciones colectivas.
- **8** mercados con contratos revisados.

MONTOS COMPENSACION	AÑO
\$ 294.589.996	2010
\$ 1.878.335.747	2011
\$ 2.998.301.102	2012

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor



Cláusulas Abusivas

Analizando el origen de todos los males

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿Por qué?

- Porque sabemos que precisamente **es en ese escenario donde se ven reflejadas las asimetrías de información entre empresas y consumidores.**
- **Al firmar un contrato, los consumidores no sólo depositan la confianza respecto del servicio contratado, si no sus expectativas** sobre lo que recibirán a cambio.
- **Estamos convencidos que para generar verdaderos cambios en las estructuras de los mercados, debemos eliminar de raíz estas malas prácticas.**
- Por ello debemos velar porque **dicha eliminación sea más pronto que tarde** y las empresas adquieran como compromiso tener reglas claras y justas en favor de los consumidores, mejorando sus contratos.
- Eliminar las cláusulas además recobrará el valor de la confianza entre los actores del mercado.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿Qué es una cláusula abusiva?



Son aquellas **reglas del juego** que fijan las empresas en los contratos y que establecen **condiciones que pueden perjudicar a los consumidores.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Ejemplos de Cláusulas Abusivas

- Aquellas que señalan que **una empresa no es responsable por compartir o entregar sus datos personales a otros.**
- Las que dicen que **no se responderá por mal uso de sus claves secretas o documentos.**
- **Las que permiten cambios desde una de las partes** (consumidor o empresa) de las condiciones de un contrato.
- **Las que permiten espacios en blanco en un contrato**, para que sean completados por la empresa, sin el conocimiento del consumidor.
- **Las que liberan de responsabilidad a la empresa** por no verificar los cargos que los clientes informan. Por ejemplo, cuando una institución financiera no cobró en la cuenta corriente el pago automático de cuentas que el cliente autorizó o solicitó.
- Cláusulas **donde la empresa puede aumentar o reajustar el valor** del servicio sin consentimiento del consumidor.
- Cláusulas **que permiten a la empresa no prestar el servicio en caso de que el consumidor esté atrasado en el pago de la cuota** sin antes evaluar si se trata de un caso de emergencia.
- Cláusulas **donde la empresa declara que por ningún concepto devolverán dinero.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor



¿Dónde hemos encontrado Cláusulas Abusivas?

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor



En Contratos de...



Rescate Domiciliario

Alarmas

Encomiendas

Inmobiliarias

Educación

Contratos Financieros

Ticketeras

Autopistas

Telecomunicaciones



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES?

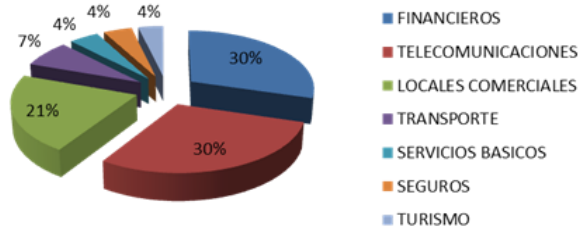
- **Las empresas no pueden cambiar las reglas del juego** sin su consentimiento.
- **Deben informarle** por ejemplo, si van a subir comisiones o costos de su contrato.
- **La institución financiera no puede terminar o suspender su contrato** porque usted tiene deudas con otras empresas. Deben informarle claramente cómo, por qué y en qué casos se evaluará su capacidad de pago.
- Su contrato **no puede tener cláusulas** donde se le **obligue a renunciar a su derecho a reclamo.**
- **La empresa no puede tomar decisiones a su nombre** sin preguntarle o rendirle cuentas.

Aunque el consumidor firme un contrato, las cláusulas abusivas no valen y no pierde sus derechos como consumidor.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿En qué pueden traducirse las malas prácticas?

Mercados Más reclamados 2012

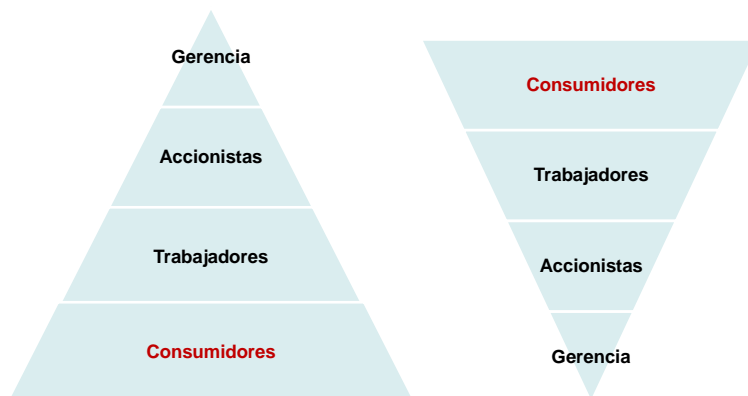


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿Cuál debiera ser la actitud de las empresas?

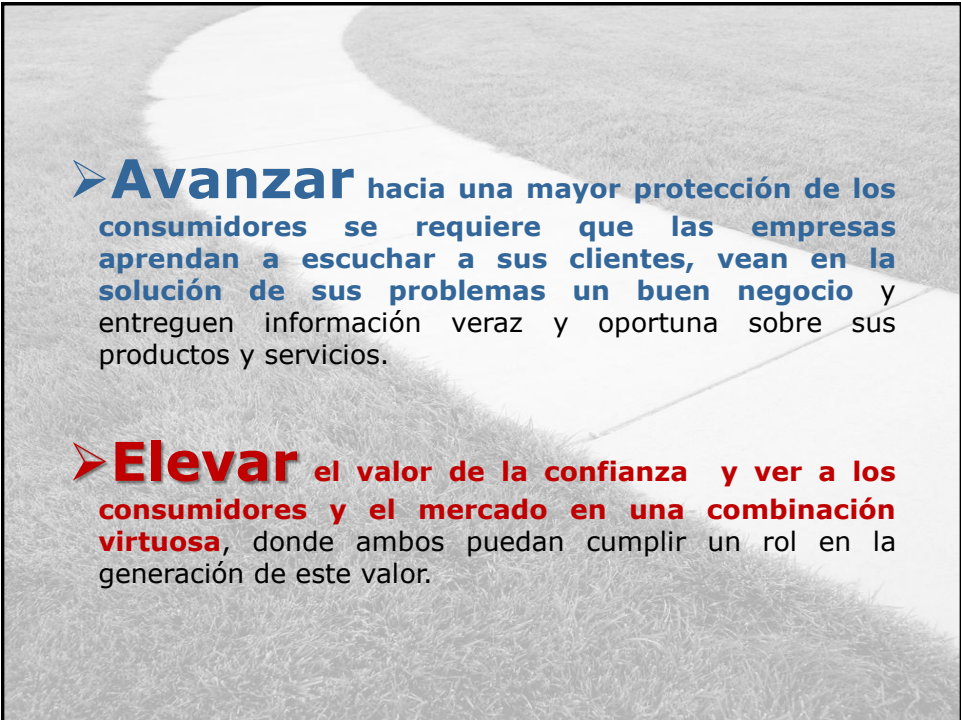
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

Cambio de foco



Nuestro objetivo por lo tanto es propiciar un **cambio cultural**, donde los **consumidores debieran ser los primeros en la cadena de valor de las empresas**, y donde las empresas entiendan la importancia de incorporarlos como el motor fundamental de su negocio.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor



➤ **Avanzar** hacia una mayor protección de los consumidores se requiere que las empresas aprendan a escuchar a sus clientes, vean en la solución de sus problemas un buen negocio y entreguen información veraz y oportuna sobre sus productos y servicios.

➤ **Elevar** el valor de la confianza y ver a los consumidores y el mercado en una combinación virtuosa, donde ambos puedan cumplir un rol en la generación de este valor.

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile