

# **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), LEGISLACIÓN EN CHILE.**

## **INTRODUCCIÓN**

El análisis comparativo con práctica de marketing en el consumidor chileno trae consigo parámetros generales que abarcan desde el conteo de población, contexto económico, agentes y servicios que brindan apoyo al consumidor.

En Chile existe el “Servicio Nacional del Consumidor, de siglas “SERNAC” el cual es indispensable para poder analizar lo ya mencionado, ya que, en Chile, esta organización es la encargada de informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo una relación más equitativa con las empresas; Entrega información y transparenta los mercados a través de estudios; realiza acciones de educación a los consumidores sobre sus derechos, y promueve mejores prácticas en las empresas.

El Servicio tiene atribuciones para fiscalizar a las empresas, para verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor; desarrollar Procedimientos Voluntarios Colectivos con las empresas para buscar soluciones masivas y oportunas; realizar mediaciones entre empresas y consumidores ante reclamos individuales, y demandar colectivamente por incumplimientos que afecten a los consumidores.

## **DEMOGRAFÍA EN CHILE**

La población de Chile en el año 1960 correspondía tan sólo a 7.643.277 personas, y en el año 2008 se estimó que alcanzará a 16.763.470 chilenos. El último registro estadístico que se tiene fue en el 2017 con 18.05 millones de habitantes. Chile es un país de tipo conservador, sin embargo, en los últimos 10 años el consumidor

chileno ha demostrado que su comportamiento ha mejorado pues la ideología que maneja es del tipo desarrollado.

### **¿Cuál es el actual estado de satisfacción, lealtad, reconsideración e intenciones futuras de compra?**

**Los clientes en Chile consideran que las nuevas tecnologías han mejorado significativamente el nivel de servicio en los últimos 2 años (73% vs 61%)**

**Un 70% de los consumidores comparte su experiencia con los productos que adquiere mediante redes sociales, y cerca de un 80% interactúa directamente con las empresas por ese canal.**

**Los comentarios negativos sobre productos y servicios publicados en redes sociales ha disminuido el impacto en la decisión de compra de otros usuarios en un 4% vs año anterior.**

### **TECNOLOGÍA Y DESARROLLO EN CHILE**

Un índice que refleja el nivel tecnológico de un país, es el gasto en I&D. En Chile, el año 2004 el gasto en inversión y desarrollo alcanzó un

s/a. 2014. Imagen recuperada de: <http://gg.gg/gkyu7> a el sector empresas, \$206 miles de millones para el sector educacional y tan sólo \$66 miles de millones para el sector Estado.

En Chile la capacidad de absorción del uso de la tecnología es bastante bajo, ubicándose en el lugar número 24 mientras que países desarrollados como Estados Unidos y Canadá se ubican en el puesto número 10. Esta desigualdad en la capacidad de absorción del uso de tecnología se transfiere también a las empresas de cada país y en el cómo estas operan y desarrollan sus estrategias para llevar a cabo su modelo de negocio.

### **ECONOMÍA CHILENA**

La economía chilena siempre se ha caracterizado por su dependencia de las materias primas y en especial por no ser diversificada sino más bien concentrada en un solo insumo, el saldo de la Balanza Comercial en Chile, podemos observar que ha sido tradicionalmente superavitario en los sectores de agricultura y minería, sin embargo en el sector industrial ha presentado déficit, esto se ve reflejado en la

estructura del comercio Chileno en donde se exporta principalmente bienes de poca elaboración o materias primas (agrícolas y mineros) y se importan mayoritariamente productos manufacturados elaborados.

Gracias a las alzas en los precios de los principales productos de exportación de Chile, tal como el cobre, y al incremento de los tratados de libre comercio con distintos países, el saldo de la balanza comercial en el periodo 1999-2007 ha obtenido un superávit creciente.

## **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La protección del consumidor ha sido un factor que tanto países industrializados como en vías de desarrollo han debido enfrentar y crear métodos para su protección.

.-Agentes

1.- Organizaciones de consumidores: tienen como objetivo educar, informar y crear conciencia en el consumidor.

2.- El Estado: se preocupa de legislar, regular y educar.

3.- Las empresas: deben cooperar en la autorregulación y educación de los competidores para una justa competencia en el mercado.

La Protección del consumidor en Chile está presente desde la época de la Colonia y se ve fuertemente identificada por tres fases.

## **LEGISLACIÓN DEL CONSUMIDOR EN CHILE**

Chile intentó imitar la legislación y acción de los Estados Unidos en materia de protección al consumidor, por lo que en 1953 se creó el Comisariato General de Subsistencias y Precios que estableció una serie de sanciones penales y administrativas a particulares que infringieran las disposiciones que regulaban la industria y el comercio.

Más adelante esto cambió dando paso a la Superintendencia de Abastecimientos y Precios, que tenía por objetivo guiar las condiciones económicas de los habitantes para adquirir de manera conveniente artículos de primera necesidad o de uso o consumo habitual. Esta entidad más tarde se constituiría en la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO) la cual asumió además las funciones que desempeñaban el Departamento de Comercio Interno, el Departamento de Industria y el Departamento de Cooperativas. Finalmente esta entidad dio paso a el organismo regulador actual, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

La legislación gubernamental chilena reconoce 8 derechos a los consumidores, nombrados a continuación:

Elección libre de un determinado bien o servicio

Derecho a una información veraz y oportuna

Trato por igual y no discriminatorio por parte de los proveedores de bienes y servicios

Derecho a la reparación e indemnización

Derecho a la educación para un consumo responsable

Derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, a la protección de la salud y del medio ambiente.

Estos derechos están alineados con los derechos del consumidor a nivel mundial establecidos por la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y son los principios fundamentales en donde el gobierno, asociaciones y empresas de basan para proteger al consumidor.

## **ORGANISMOS PROTECTORES DE LOS CONSUMIDORES**

El gobierno

SERNAC: La historia de los derechos de los consumidores en Chile toma un nuevo giro tras el surgimiento de este servicio bajo el gobierno de Patricio Alwyin.

Fue a través de la Ley No 19.496 donde se reconoció expresamente la atribución de este organismo en mediar los conflictos de consumo entre consumidores y proveedores y se establecieron los derechos y deberes de los consumidores. Esta institución es la responsable de materializar la acción del gobierno orientada a promover y cautelar los derechos del consumidor.

Además este servicio da tutorías para saber cuándo y cómo se debe llevar a cabo una denuncia, cómo hacerlo, a través de qué medio etc. La organización es la fundadora de la Revista del consumidor, revista mensual que tiene como objetivo informar y enseñar al consumidor respecto a ciertos temas contingentes determinados.

## LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DE CONSUMO

Ley del consumidor	Administración pública	Asociaciones de consumidores
Marco normativo Sernac	Normas sobre operaciones financieras	Procedimientos judiciales
Protección de los consumidores	Servicios básicos	Telecomunicaciones
Seguridad de productos		

Al hablar de la legislación de chile que a su vez es apoyada por el SERNAC se divide en estos apartados.

s/a. Recuperada de: <https://www.sernac.cl/>

Su fin y/o objetivo En Chile, es la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la **Ley N° 19.496** de protección de los derechos de los consumidores.

Este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y entre los temas principales que regula están:

- El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.

- La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.
- La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.
- Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.
- Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.

En diciembre de 2011, el Congreso chileno amplió las atribuciones del SERNAC en materias financieras con la **Ley N° 20.555**.

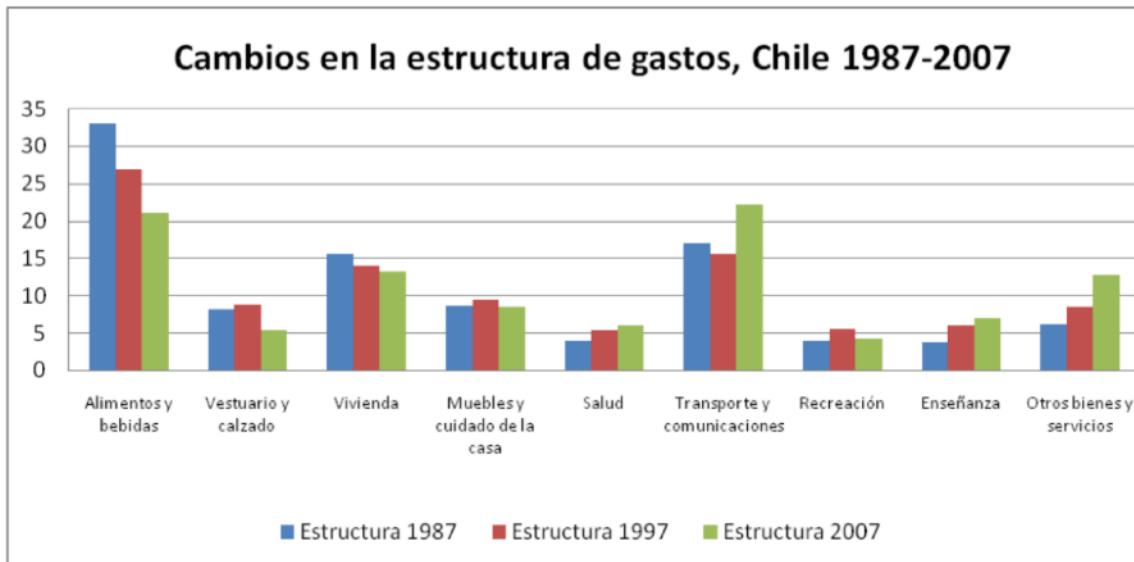
En septiembre del 2018, se publica la **Ley N° 21.081**, que fortalece la protección de los consumidores, dotando al Servicio con facultad para fiscalizar y mejorando diversos procesos.

## **DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO EN CHILE**

Chile se caracteriza por exportar materias primas como cobre, frutas, productos del mar, papel y pulpas, químicos y vino, esto con China y Japón como sus principales partners. Por otra parte, en lo que respecta a las importaciones, Chile importa artículos como automóviles, maquinaria industrial, telecomunicaciones, petróleo y derivados de este, entre los principales. Para la obtención de los productos anteriores, sus principales partners son China, Brasil y Argentina.

## **ANALISIS DEL CONSUMIDOR CHILENO**

Más allá del comportamiento de cada producto en particular, los expertos concuerdan en que esta encuesta deja evidencia que los chilenos están adquiriendo por primera vez una conducta muy parecida a la de un país desarrollado, porque están dejando de ser conservadores y básicos en sus gastos; porque les importa estar conectados con el mundo y porque los chilenos se han vuelto cada vez más informados y exigentes.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, (INE).

El cambio elocuente en el comportamiento de consumo en Chile deja entre ver que Chile está adquiriendo una conducta similar a la de un país desarrollado, dejando de ser conservadores y básicos en los gastos, destinando más presupuesto a bienes que antes eran considerados suntuarios, acercándose así lentamente al perfil de un consumidor canadiense.

## PORTAL DEL SERNAC

El portal del SERNAC consta de una pagina organizada de tal forma que al entrar podemos observar que en su pagina principal cuenta con los trámites/movimientos que podemos hacer gracias a lo que se dedica el SERNAC; Algo evidente para los usuarios es para gente con una cuenta en dicha organización y que igualmente sea un ciudadano de Chile

- Se puede buscar una solución ante un problema de consumo particular
- Se puede informar hechos que afectan a todos los consumidores
- Se Puede recibir orientación sobre un tema de consumo

Al igual que encontrar preguntas frecuentes sobre estos movimientos, trámites e información que se puede consultar; Al igual que se puede contar sobre información de la misma organización y sobre su historia.

Se puede acceder al portal mediante la siguiente liga:

<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-518.html>

Arancibia, I.; Castro, C.; Vásquez, M. (2008) Análisis comparado del comportamiento del consumidor entre Chile y Canadá. Santiago, Chile. Universidad de Chile; Facultad de economía y negocios