



Dirección de Prensa

**Discurso de S.E. la Presidenta de la República,  
Michelle Bachelet Jeria, en visita a Programa de Educación  
Financiera del SERNAC en el marco del Día Mundial del  
Consumidor**

Santiago, 15 de marzo de 2016

Amigas y amigos:

Hoy día estamos celebrando el Día Mundial de los Derechos del Consumidor en el Liceo Luis Vargas Salcedo de Cerrillos, un lugar donde se empieza –nos decía el alcalde- yo diría, a dibujar el Chile del mañana. Es un lugar en que además de ser un centro de educación - como es evidente- desde pre-kínder hasta cuarto medio, es también un espacio de formación ciudadana y también de encuentro con la comunidad. Y así queremos que sean todas las escuelas y liceos públicos en nuestro país.

Y ése es el sentido de jornadas como las de hoy: que todos conozcamos los derechos y las responsabilidades que tenemos como consumidores, que nos protegen y que también son la base de relaciones más respetuosas entre nosotros.

Es importante tener claro que el consumo no sólo tiene que ver con las compras, sino también con exigir precios justos, calidad o servicios adecuados. También tiene que ver con el respeto de los derechos, con el trato digno y con el reconocimiento que todos nos merecemos.

Dicho de otra manera, formar consumidores responsables es también contribuir a su formación como ciudadanos. Y con eso, ganan las familias y gana nuestra democracia.



Dirección de Prensa

Por eso que es tan significativo que nos hayamos reunido, por un lado, con estudiantes del liceo y, por otro lado, con adultos mayores de la comuna, donde queda demostrado con talleres, con juegos, con información adecuada a cada necesidad, que podemos empoderar a todos sin exclusión.

Y este año, con ocasión del Día del Consumidor, el SERNAC ha buscado destacar, en particular, la importancia de conocer más en detalle nuestros derechos en materias financieras.

Y por eso que fue creado el Programa de Educación Financiera -que ustedes han conocido aquí- y que abre la posibilidad de conversar, de intercambiar experiencias y también de aprender sobre el sistema financiero.

Y mientras antes aprendamos, mejor, porque a lo largo de nuestra vida, muchas veces tenemos que participar, de alguna u otra forma, en el mercado financiero. Aunque hay que decir que no siempre de manera responsable y la mayoría de las veces, no siempre con la información que pudiera permitir que no sucedan cosas que a todos nos parecen muy inadecuadas.

Porque todos queremos tener cosas buenas y bonitas, todos lo merecen, pero a veces no compramos bien, porque no conocemos nuestros derechos o nos entusiasmos más allá de nuestras capacidades de pago o compramos cosas que no necesitamos y postergamos otras inversiones importantes.

No olvidemos una cifra que es súper importante, y es bien complicada: que el 73% de los hogares de Chile tiene algún tipo de deuda, y que un tercio considera que su nivel de endeudamiento es alto o excesivo.

Y desde hace semanas hemos conocido los casos de fraude financiero que han afectado a miles de familias en el país. Las promesas de inversiones con enormes ganancias, sumado al desconocimiento del sistema, produjeron la pérdida de enormes





Dirección de Prensa

sumas de dinero y, en muchos casos, el ahorro de toda su vida para muchas familias.

Entonces, la educación financiera es una excelente herramienta para prevenir estos hechos. El programa se inició en algunos establecimientos educacionales y hoy está en todas las regiones. Además de que estamos llegando a los adultos, como lo hemos visto acá.

Vamos a pasar de los 100 mil beneficiarios del año 2015 a 240 mil personas con educación financiera para el año 2018.

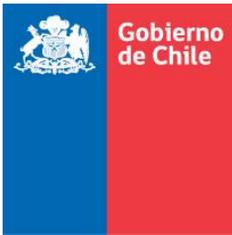
Aprender cómo funcionan los mercados en que participamos nos permite reconocer e, idealmente, evitar posibles fraudes. Los consumidores, entonces, tienen que estar informados para poder evaluar por sí mismos la confiabilidad de los productos y servicios que contratan.

Y este liceo –y por eso es que estamos aquí, no es casualidad- ha sido uno de los establecimientos con mayor participación en el Programa Educación Financiera de la Región Metropolitana. Desde campañas comunicacionales y concursos, obras de teatro, hasta capacitaciones para los profesores y juegos interactivos –uno se llama “Compra bien”, que es el que estaban jugando ahí los chiquillos; otro, “Al chancho”; y “Me la juego por el ahorro”-. Así que, muchas felicitaciones al director, a toda la comunidad educativa, a los alumnos.

Porque es un ejemplo que queremos replicar en todas partes de nuestro país para motivar a más y más jóvenes a participar en el mercado financiero con responsabilidad, pero también con conciencia de sus derechos.

Pero no basta con conocer los derechos, sino también debemos contar con herramientas eficaces para poder ejercerlos. Por eso es que como Gobierno estamos trabajando para una mayor y mejor fiscalización en distintos ámbitos.





Dirección de Prensa

Enviamos al Congreso el proyecto de ley de fortalecimiento del SERNAC. La señora Leslie nos contaba cómo a ella le había ido, aunque se demoró porque, a veces, el SERNAC no contaba con todas las herramientas para poder hacerlo más rápido, obligar que la otra parte cumpliera con usted.

Entonces, lo que estamos buscando aquí es que el SERNAC amplíe sus facultades, aumente las multas y haga más expedito y transparente el proceso de denuncia. Queremos hacer del SERNAC un aliado de los ciudadanos, fuerte y eficaz.

Pero además de las oficinas de SERNAC que se han desplegado por todo Chile, tenemos oficinas móviles -una de ellas está en la entrada del Liceo, que la puede ver cualquiera- que llegarán a comunas rurales o alejadas.

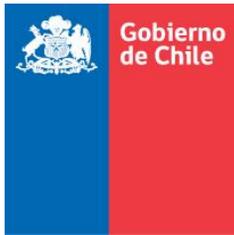
¿Cuál es la idea de estas oficinas móviles?

Que puedan llegar a lugares más aislados o a los barrios, más cerca de las personas para que éstas puedan averiguar, informar o denunciar. Entonces, ahí, estarán informando y atendiendo a quienes no pueden acudir a la Dirección Regional.

Porque los derechos de los consumidores tienen que ser defendidos por todos, por el Gobierno, pero también por los actores económicos; pero, sobre todo también, por una ciudadanía activa que se involucre y que sea vigilante. Y nadie debe ser indiferente, porque lo que está en juego finalmente es la confianza entre compatriotas, el funcionamiento de nuestros mercados y el funcionamiento de nuestra democracia.

Así que este Día Mundial del Consumidor, lo vamos a celebrar mejorando las estructuras que tenemos. Esperamos que pronto podamos aprobar la ley en el Parlamento -y que salga del Parlamento- para que tengamos un SERNAC con más capacidad y más fuerza,





Dirección de Prensa

para que siga haciendo muy bien su tarea, y también nuestros ciudadanos estén mucho mejor informados.

Muchas gracias.

\*\*\*\*\*

Santiago, 15 de marzo de 2016

LFS/MLS

