



Dirección de Prensa

DISCURSO DE S.E. LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA,  
MICHELLE BACHELET,  
EN LANZAMIENTO DEL PRIMER MÓVIL DEL PROGRAMA  
“SERNAC EN TU BARRIO”

Santiago, 16 de Septiembre de 2014

Amigas y amigos:

Es una tremenda alegría estar acá anunciando esta nueva iniciativa que, tal como decía el ministro, lo que busca es proteger los derechos de los consumidores.

Y qué mejor que hacerlo en este espacio, en la Plaza de la Constitución, que nos pertenece a todos y que nos recuerda los derechos que tienen que imperar en nuestro país para todas las personas.

El Servicio Nacional del Consumidor cumple un rol fundamental y sin duda que ha avanzado muchísimo desde su creación en 1990. Y yo creo que eso, todos nuestros compatriotas lo valoran y lo reconocen.

Pero sabemos también, y no nos engañamos, que la capacidad del Estado para proteger a sus ciudadanos y ciudadanas como consumidores, es todavía limitada hoy día.

Y lo dijimos desde la campaña y también cuando en las mismas oficinas del Sernac firmamos el proyecto de ley de fortalecimiento del Sernac, en Junio de este año, que estábamos en un momento en que esto debía cambiar, que necesitábamos, y necesitamos, un mejor Sernac, con más fuerza, con más instrumentos y atribuciones.



Dirección de Prensa

Porque sin duda que el Sernac es una pieza fundamental para combatir los abusos, la falta de transparencia, la letra chica, que se cometen sobre todo con la gente con menos información, la gente más pobre, pero también con la clase media chilena.

Y como parte de este proceso, hemos creado este programa que se llama Sernac en tu barrio, y que busca, a través de oficinas móviles como ésta, que alguien me dijo que era una versión institucional de la Casa de Vidrio, pero esto habla de la transparencia, sin duda, pero que al ser una oficina móvil, lo que permite es que Sernac vaya y se acerque a los ciudadanos para cumplir su misión.

Lo importante, entonces, es que con esta iniciativa se logra lo que buscamos, y es que nadie quede excluido de recibir información, orientación y apoyo, que es el primer paso para que las personas puedan ejercer de modo efectivo sus derechos como consumidores y que se une a otras iniciativas, como las que tiene el Servicio Nacional del Consumidor, a través de ese tipo de stand, o el Instituto de Previsión Social, que también tiene elementos móviles, que permiten que los ciudadanos vayan conociendo de mejor manera sus derechos, sus beneficios o por qué en algunos casos tal derecho o tal beneficio no le corresponde.

El tener este tipo de equipos móviles nos va a permitir llegar a más compatriotas en todo el territorio.

Pero es mucho más que un mero asunto numérico, porque es una manera de romper la desigualdad, justamente, que afecta a los consumidores de nuestro país, entre quienes están en condiciones de recibir apoyo y quienes desconocen lo que la ley les asegura, quienes tienen posibilidades real de exigir el cumplimiento de sus derechos y quienes se sienten desprotegidos.

Porque de lo que se trata, en definitiva, es de ir creando inclusión, también en materia de consumo y de cómo somos conscientes de lo que podemos y debemos exigir.



Dirección de Prensa

Ahora, ¿cómo va a funcionar el programa Sernac en tu barrio?

Se va a tratar de estas oficinas móviles, también llamadas Sernac móvil, la que va a tener el personal y el equipamiento para entregar información y dar atención sobre consultas, pero también reclamos.

Estos vehículos se van a desplazar hasta las localidades que más lo necesitan. ¿Y cuáles son éstas?, porque esa es la gracia de estos vehículos, se va a ir a esas localidades donde tienen mayor índices de vulnerabilidad o donde los habitantes la verdad que no tienen ninguna posibilidad de acudir a una oficina del Sernac o acceder por Internet al sitio del Sernac, que es [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

Entonces, los Sernac móviles van a visitar diferentes comunas de Chile, por turnos de una semana. Se van a instalar en lugares de gran afluencia de público, como plazas o paseos peatonales y, por supuesto, antes de que lleguen a esos lugares, se va a trabajar con los municipios, para definir un programa de actividades para cada comuna.

Además, un día a la semana, y esto me tiene muy contenta, porque creo que como consumidores tenemos que aprender desde chiquititos nuestros derechos y una serie de cosas, el programa Sernac en tu barrio va a visitar la comunidad escolar, para realizar actividades lúdicas en torno a consumo responsable, derechos, deberes y algo que creo que es esencial, educación financiera.

Estamos hablando de cosas lúdicas, o sea, concursos, entrega de material didáctico, juegos o presentación de videos, porque creemos que los cambios culturales tienen que partir desde el colegio.

Ahora, vamos a partir con un Sernac móvil y de a poco vamos a ir teniendo más. Entonces, el programa parte -partió hace unos días con una marcha blanca en la Región Metropolitana-, con esta oficina móvil habilitada desde ahora, para las comunas de Buin, Talagante, Quilicura e Independencia. Porque ustedes se habrán preguntado ¿por qué está aquí el alcalde de



Dirección de Prensa

Independencia? Porque es uno de los beneficiados, no es el único, pero es uno de los beneficiados.

Ahora, esto va a ser hasta el 9 de Octubre y desde el 10 de Octubre y hasta Febrero del próximo año vamos a tener dos oficinas móviles, la primera para la zona central, es decir las Regiones Metropolitana y Valparaíso, y la segunda recorrerá las Regiones del Biobío, Araucanía y Los Ríos. En Marzo del 2015 ya van a ser tres vehículos los que van a estar en condiciones de recorrer Chile durante todo el año.

Ahora, esto es, como decía, para llegar a los lugares más vulnerables, a los lugares más aislados, porque además de eso, y dentro del programa Sernac en tu barrio, se va a potenciar el trabajo que realizan las oficinas municipales de atención de público y que tienen un convenio con el Sernac. Hoy día hay 143 convenios vigentes y esperamos incluir a más municipios en esta red.

Pero este programa también es parte de una política más amplia, que es fortalecer, y lo mencionaba el ministro, las capacidades del Servicio Nacional del Consumidor, y aquí tenemos a dos de los miembros de la Comisión de Economía, que me cuentan que la próxima semana, el martes empiezan a votar el proyecto. De hecho, está en esa comisión, el Congreso está discutiendo el proyecto ley que enviamos durante esas primeras semanas de Gobierno y que busca dotar de mayores facultades al Sernac, poniendo al día nuestra institucionalidad, para que no sólo existan reglas, está bien que existan reglas, pero también que puedan ser aplicadas esas reglas cuando corresponde.

Es decir, que exista una mejor respuesta a las demandas recibidas, que se entregue más y mejor información a los ciudadanos y que el Servicio cuente con más capacidad de disuasión, porque finalmente el objetivo es que el Sernac también tenga fuerza para fiscalizar y, cuando corresponda, sancionar.

Por lo demás, esto va a ir acompañado de la creación de nuevas oficinas en regiones, con más y mejores recursos humanos, así como mecanismos



Dirección de Prensa

para fortalecer el trabajo de las asociaciones de consumidores.

No tenemos duda que un Sernac fuerte, un Sernac moderno, es una buena noticia para Chile, una buena noticia para los consumidores de nuestro país y también para los negocios.

Y es por eso que esperamos que la aprobación del proyecto de ley se haga con un respaldo unánime, para lo cual se está trabajando en crear acuerdos amplios con las asociaciones de consumidores, los representantes de las empresas y los parlamentarios de oposición también.

Y debemos abordar todo esto pensando con una mirada larga, con una mirada de Estado, y no me cabe duda que esta visión es compartida por todos los actores de nuestra economía y, sin duda, por todas las fuerzas políticas en nuestro país.

Porque lo que estamos haciendo con este tipo de medidas y con el proyecto de ley en el Parlamento es algo central para cualquier país y cualquier democracia, que es sembrando confianza, más responsabilidad, y eso no sólo es un capital social muy importante, sino también es un capital político y un capital económico.

Ha sido un proceso sostenido, donde todos, empresarios, comerciantes, oferentes de servicios, organizaciones civiles o poderes del Estado, hemos contribuido para que se defiendan nuestros derechos como consumidores.

Y esto va desde la compra de materiales para el colegio de los niños, hasta la compra de una casa, desde el contrato para los servicios de luz, agua, hasta los servicios bancarios más complejos.

Porque si todos somos conscientes de nuestros derechos y de nuestros deberes, nuestros tratos se basan, entonces, en el reconocimiento mutuo y en decisiones informadas.

Y ese es el contexto en el que queremos que florezca en Chile la empresa y los negocios, con un consumidor que sabe lo que quiere y donde hay





Dirección de Prensa

reglas claras para todos. Y ese es el contexto en el que queremos que se relacione nuestra gente, sabiendo que no está sola, por un lado, y que el Estado, y en este caso literalmente se moviliza por sus derechos.

Así que este Sernac móvil es una expresión literal de la movilización que queremos que tenga el Estado, para que se acerque a los conciudadanos a resolver los temas que requieren.

Muchas gracias.

\* \* \* \* \*

Santiago, 16 de Septiembre de 2014.  
MIs.

