 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	ACTA N° 1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región Tarapacá		

ACTA N° 1 / 2019
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por
N° 1/2019	02/05/2019	Dibe Isabel Díaz, en representación del Presidente CCR don Mario Muñoz
Lugar	Horario	
DR Tarapacá	Inicio	Término
	10:00	12:00
Objetivo de la reunión		
1	Elección Directiva 2019	
2	Cumplimiento de Programa CCR_2018	
3	Radiografía del Reclamo Regional 2018 / Estadísticas	
4	Nueva ley N° 21.081	
5	Otros. - Calendarización de reuniones CCR_2019	

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Annie Rojas Palma	UNAP	Integrante permanente
2	Paulina Ávila V.	SUPERIR	Integrante permanente
3	Loreto Pinto	SEC	Integrante permanente
4	Sergio Barra	SEC	Integrante Permanente
5	Claudia Fajardo	Aguas del Altiplano	Integrante Permanente
6	Mauricio Muñoz	Aguas del Altiplano	Integrante Permanente
7	Mauricio Toro	SISS	Integrante Permanente
8	Karen Huerta B.	Aguas del altiplano Jefa de Comunicaciones	Integrante permanente
9	Percy Avendaño	CGE	Integrante permanente
10	Juan C. Miranda P.	CGE	
11	Gilbert flores	Aguas del Altiplano	Integrante permanente
12	Carlos Araya	Economía	Integrante permanente
13	Francisco Lagos A.	ZOFRI S.A.	Integrante Permanente
14	Dibe Isabel Díaz Polanco	SERNAC	Integrante Permanente
15	Rodrigo Cortes Tapia	SERNAC	Integrante Permanente
Justifican inasistencia			
	Alicia Naranjo		Dirigente social
	Carolina Ruiz		Inacap



ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

Desarrollo y contenidos:

Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
No aplica	No aplica	No aplica

Descripción de los contenidos de la reunión.

1

Dibe Isabel Diaz Polanco, Profesional coordinador regional del CCR, saluda a los invitados y sitúa el contexto para dar inicio a la 1° sesión, informa que el Sr. José Luis Aguilera P. ex Director regional de SERNAC Iquique, culminó su periodo en el mes de febrero del 2019.

Se señala que actualmente se encuentra subrogando el abogado regional, Sr. Rodrigo Cortes Tapia.

Rodrigo Cortes T. Director Regional (S) SERNAC, se presenta y da saludo de bienvenida a los invitados. Se realiza una ronda en que cada asistente se presenta al CCR.

Continuando, Dibe Diaz P. refuerza el objetivo y propósito del Consejo Consultivo regional, que es **"Acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimientos de las políticas públicas implementadas por el Servicio Nacional del Consumidor"**, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley N° 20.500.

Algunas de las funciones del CCR serán:

- ◆ **Proponer iniciativas y propuestas.**
- ◆ **Aportar conocimientos y opiniones.**
- ◆ **Sinergia en la defensa del consumidor.**
- ◆ **Acción coordinada.**
- ◆ **Facultades y foco (ampliar miradas)**
- ◆ **Reducción de Brechas.**
- ◆ **Promover la participación ciudadana.**

A continuación, se entrega balance de cumplimiento de Programa CCR_2018. En él, los mercados trabajados fueron: mercado financiero, mercado locales comerciales, mercado telecomunicaciones, mercado servicios básicos, mercado transporte.

Algunas de las principales actividades ejecutadas fueron: capacitaciones a la sociedad civil en materia financiera y de responsabilidad en el consumo, dialogo participativo, oficiar a empresas del rubro en distintas temáticas de consumo, elaboración de ranking de reclamos y productos informativos regionales, visitas de Ministro de Fé en vitrinas de locales comerciales, actividades de difusión a la comunidad, entre otros.

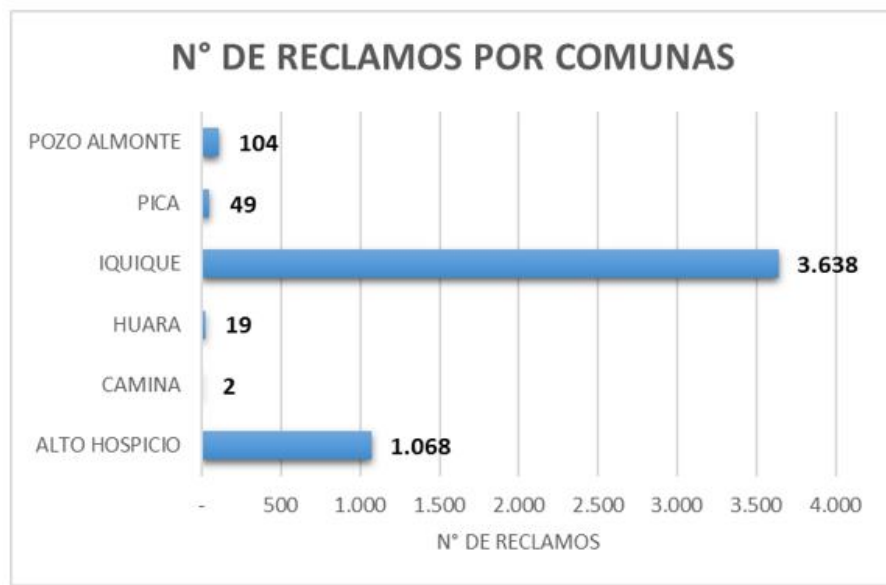
ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

2 Se entrega **Radiografía del Reclamo en la Región de Tarapacá 2018.**



En la región de Tarapacá, la cantidad de reclamos en materia de consumo, ingresados al SERNAC en el año 2018 sumaron 4.880. Cerrándose el 52,15% (2.545 reclamos) con "Proveedor Acoge", un 36,50% (1.781 reclamos) con "Proveedor No Acoge", un 8,28% (404 reclamos) con "Proveedor No responde", un 2,38% (116 reclamos) con "Proveedor informa que caso no procede", un 0,41% (20 reclamos) con "Antecedentes insuficientes para tramitar" y un 0,29% (14 reclamos) con reclamo "Derivado".

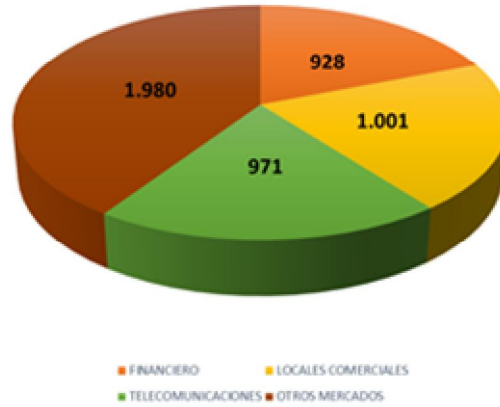


La mayor cantidad de reclamos se ingresan en la capital regional, alcanzando al 74,54% (3.638 reclamos), seguido por Alto Hospicio con 21,89% (1.068 reclamos).

ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

N° DE RECLAMOS DE MERCADOS MÁS RECLAMADOS

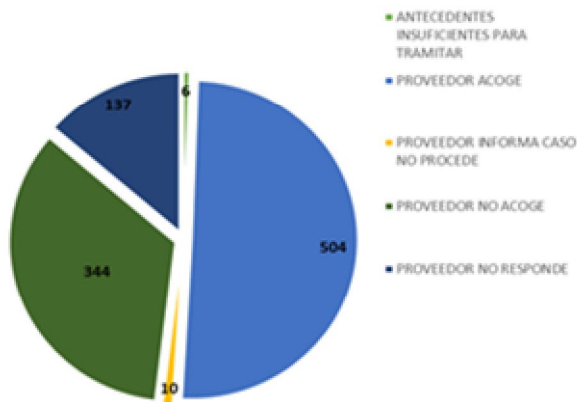


Se presentan los mercados más reclamados en el año 2018:

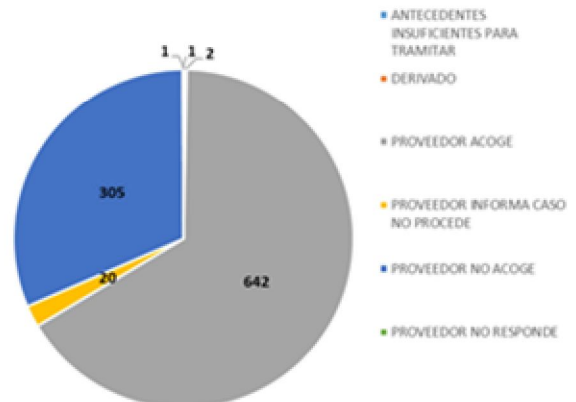
- Locales comerciales
- Telecomunicaciones
- Financieros

Los cierres de reclamos para los mercados más reclamados fueron:

**CIERRE DE RECLAMOS
LOCALES COMERCIALES**

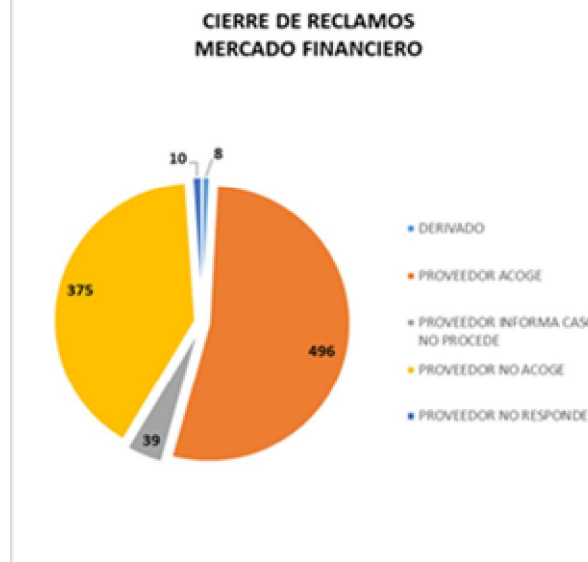


**CIERRE DE RECLAMOS
MERCADO TELECOMUNICACIONES**




ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

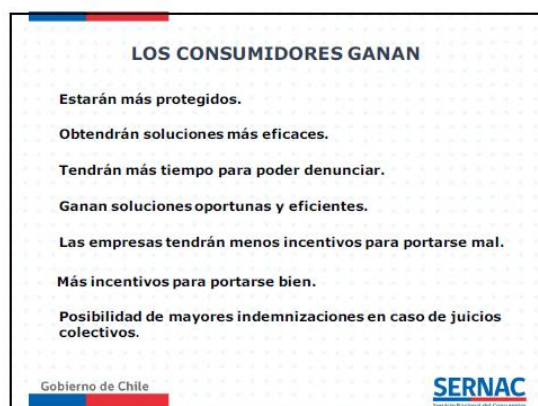
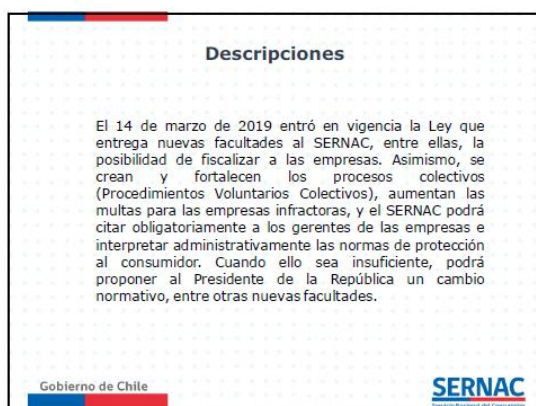
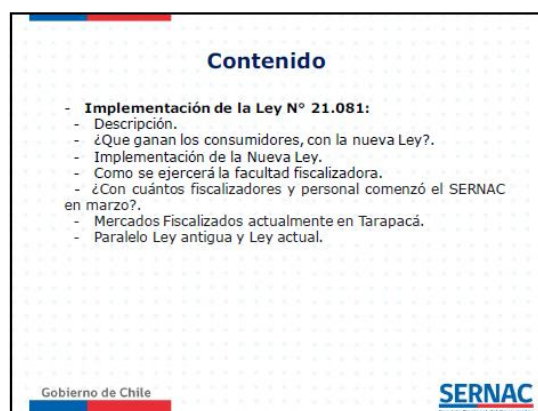


3	<p>En el marco de la planificación del 2019, se agendan las siguientes reuniones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2° sesión: miércoles 03 de julio de 2019 a las 10:00 horas. - 3° sesión: miércoles 04 de septiembre de 2019 a las 10:00 horas. - 4° sesión: miércoles 06 de noviembre de 2019 a las 10:00 horas. - Sesión Extraordinaria, en caso de contingencia y/o requerimiento excepcional. <p>Respecto a la planificación operativa y programación de actividades del CCR_2019, estas serán abordadas en la segunda sesión del consejo.</p>
4	<p>Dibe Isabel Díaz Polanco, informa a los integrantes del consejo, que por reglamento este año 2019 corresponde la elección de Directiva del CCR_2019, pudiendo reelegirse la actual, sin embargo al no contar con dirigentes de la sociedad civil presentes en esta sesión, se postergará este punto para próxima sesión.</p>
	<p>Rodrigo Cortes Tapia, en su calidad de abogado y Director regional (S) de SERNAC realiza una presentación respecto a la nueva Ley N° 21.081, la cual otorga nuevas facultades a SERNAC. (En anexos se adjunta presentación)</p> <p>Los tópicos abordados fueron:</p> <p>Implementación de la Ley N° 21.081:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción. - ¿Que ganan los consumidores, con la nueva Ley? - Implementación de la Nueva Ley. - Como se ejercerá la facultad fiscalizadora. - Paralelo Ley antigua y Ley actual.

	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 6 de 9
	ACTA N° 1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región Tarapacá		

Documentación anexa al Acta.		
1.	Presentación Nueva ley N° 21.081	
2.	Lista de Asistencia	
3.	Fotografías	
Acuerdos / Compromisos:		
1. Elección de Directiva 2019 en próxima sesión.		
Observaciones:		
No aplica		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
03 Julio 2019	10:00	SERNAC DR Tarapacá
Documentado por	Dibe Isabel Díaz Polanco Profesional SERNAC Coordinadora del Consejo Consultivo Regional Tarapacá	

ANEXO 1



ACTA N° 1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región Tarapacá

IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA LEY

- Las facultades que nos entrega la Ley entraron en vigencia el 14 de marzo de 2019, y la implementación se realizará en forma progresiva según lo establece el Informe Financiero que fue aprobado en el Congreso y tiene una gradualidad a cuatro años.
- No obstante, a partir del 14 de marzo de 2019, el SERNAC ya puede ejercer sus principales facultades
- Una de las facultades más importantes es la de fiscalización, que es la posibilidad del SERNAC de detectar y constatar infracciones que después podrán sancionarse en un tribunal.

Gobierno de Chile



¿COMO SE EJERCERÁ LA FACULTAD FISCALIZADORA?

Para saber dónde poner el foco de la fiscalización, el SERNAC desarrolló un plan anual basado en riesgos, al que ha aplicado inteligencia de datos para identificar aquellos mercados donde se produzcan infracciones **masivas, frecuentes e impacten directamente en la calidad de vida de los consumidores.**

El modelo de fiscalización se trabajó con el Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y el objetivo es identificar mercados, submercados y/o empresas **donde existan los mayores riesgos de vulneraciones a los derechos de los consumidores.** Esta información del plan, será reservada pues es estratégica para el SERNAC

Gobierno de Chile



La fiscalización **incluye personal en terreno, pero también, fiscalización digital** que nos permitirá un mayor alcance y verificar el cumplimiento, por ejemplo, de la publicidad, contratos, precios, condiciones, verificar stock de productos, etc. de toda empresa que tenga soportes digitales, como página web.

El proceso de fiscalización **también se nutrirá de las alertas ciudadanas** que los consumidores podrán ingresar a la web del SERNAC. **No se trata de que el SERNAC se hará cargo de fiscalizar todas las alertas,** sino que las utilizará como insumo para distintas herramientas, como el determinar aquellos casos fiscalizables que puedan ser reiterativos y que causen un daño importante a los consumidores

- La fiscalización también incluye la atribución del SERNAC para citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las empresas de forma obligatoria.

Gobierno de Chile



¿Con cuántos fiscalizadores y personal comenzó el SERNAC en marzo?

Comenzamos con cerca de 45 funcionarios involucrados en el proceso de fiscalización en todo el país, con al menos dos en cada región, número que se irá elevando progresivamente en un plazo de cuatro años. Al final de ese período, el SERNAC debería haber duplicado su dotación con exclusividad para fiscalizar.

Pero más allá del número de funcionarios, lo importante es que el foco estará en aquellos mercados donde podamos erradicar malas prácticas de raíz y transversales, y cuyo impacto alcance a un masivo de consumidores. También nos nutriremos de las alertas ciudadanas que nos puedan dar cuenta de prácticas masivas.

Mercados Fiscalizados actualmente en Tarapacá:

- 1- Retail: Falabella, Ripley.
- 2.-Aerolíneas.

Gobierno de Chile



Desincentivo a las empresas para cometer infracciones

Con la Ley Anterior	Con la nueva Ley
Multas de hasta 50 UTM por cualquier infracción Individual (\$2,4 millones).	Multas de hasta 300 UTM; hasta 6 veces más (\$14 millones) por cualquier infracción individual.
Hasta 150 UTM (\$7,2 millones) de multas si una empresa suspende injustificadamente un servicio contratado.	Hasta 750 UTM (\$36 millones) de multa por suspender injustificadamente un servicio contratado.
Hasta 750 UTM (\$36 millones) de multas si una empresa emite publicidad engañosa.	Hasta 1.500 UTM (\$72 millones) de multas si una empresa emite publicidad engañosa.
Hasta 1000 UTM (\$47 millones) de multa si la publicidad implica daños a la salud.	Hasta 2.250 UTM(\$108 millones) de multa si la publicidad implica daños a la salud.
No hay sanción si empresa niega a entregar información a Ministro de Fe	Si una empresa se niega injustificadamente a la fiscalización, hasta 750 UTM.
Con la ley antigua, la multa por no entregar hoja de resumen de un crédito era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1500 UTM.

Gobierno de Chile



Con la ley antigua, la multa por no informar detalle del monto adeudado (prepago) era de hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por cobrar comisiones no contempladas en el contrato era de hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por no entregar información mensual tarjeta crédito era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por condicionar cambio del plástico de la tarjeta a la firma de un nuevo contrato era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por negativo y/o retardo en poner término al contrato era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por no entregar en plazo de 3 días habiles información del crédito era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.

Gobierno de Chile




Con la ley antigua, la multa por no entregar hoja de cotización y/o no respetar cotización era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por negar o retardar en hacer efectiva renuncia a seguro era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por vender productos estados o en condiciones arbitrariamente discriminatorias era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.
Con la ley antigua, la multa por no informar claramente montos, periodicidad y mecanismos de reajuste de comisiones era hasta 750 UTM.	Con la nueva ley, la multa aumenta a 1.500 UTM.

Gobierno de Chile



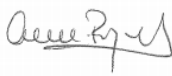
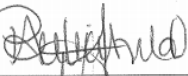



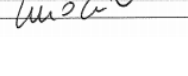
ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

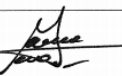
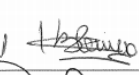

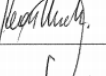

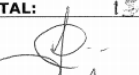
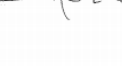

ANEXO 2

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
Servicio Nacional del Consumidor		
Lista de asistencia Consejo Consultivo Regional TARAPACA		

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Ejecutor: Dirección Regional de Tarapacá.
Fecha: 02 05 -2019 Hora: (inicio) 10:00 / (Término) 11:30

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Annie Rojas Palma	UNAP	annie.rojas@unap.cl			X
2	Paulina Añita Vergara	SUPERIR	pañita@superir.gob.cl			X
3	Gerardo Pinto	SEC	gpinto@sec.cl			X
4	Sergio Bona B.	SEC	sbona@sec.cl		X	
5	Claudio Fernando S.	Agua del Altiplano	claudio.fzperdo@aguasdelaltiplano.cl		X	
6	Mauricio Mujica U.	AGUAS DEL ALTIPLANO	mauricio.mujica@aguasdelaltiplano.cl		X	

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
7	Mauricio Toro Estay	SUPERINTENDENCIA SERVICIOS SANITARIOS	MTORO@SESS.GOB.CL +56 9 92611671		X	
8	Karen Huerta Blanco	SESA COMUNICACIONES AGUAS DEL ALTIPLANO	karen.huerta@aguasdelaltiplano.cl 572461032			X
9	Percy Avenando	CGE	PAVENANDO@CGE.CL 572461032		X	
10	Juan C Huanda P.	CGE	JCHURANDAP@CGE.CL		X	
11	Gilbert Flores	Agua del Altiplano	gilbert.flores@aguasdelaltiplano.cl 968494225		X	
12	Carlos Araya Torres	Economía	CARAYAT@economia.cl		X	
HOMBRES: 10					MUJERES: 5	
TOTAL: 15						
13	Francisco Lagos A.	ZOTRI S.A.	francisco.lagos@zotri.cl		X	
14	Osbe Diaz P.	SERNAC	odiaz@sernac.cl			X
15	Rodrigo Torres T.	SERNAC				X

ACTA N° 1
Consejo Consultivo Regional de SERNAC
Región Tarapacá

ANEXO 3

