

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N° 1 Año 2020	05 de octubre 2020	Hernán Calderón, Presidente COSOC
Lugar	Horario	
SERNAC (Videoconferencia)	Inicio	Término
	15:00	17:00
Temas a tratar		
1	Revisión de avance de compromisos de la sesión anterior.	
2	Presentación sobre el trabajo de SERNAC en los últimos meses	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Lucas del Villar	Director Nacional SERNAC
2	Diego Espinoza	Jefe (s) dpto. de Participación Ciudadana SERNAC y Secretario Ejecutivo (s) del COSOC
3	Carolina Durán	Jefa de Gabinete SERNAC
4	Ariel Espinoza	Subdirector de Fiscalización SERNAC
5	Tatiana Gajardo	Profesional dpto. Participación Ciudadana SERNAC y secretaria de actas COSOC
6	Claudio Ortiz	Retail Financiero
7	Hernán Calderón	AdC Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS y presidente COSOC
8	Víctor Hugo Romo	AdC Bicultura
9	Javiera Escanella	Asociación de Supermercados de Chile ASACH

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
	Nombre	Organización
10	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
11	Sebastián Castillo	Asociación de Cámara de Centros Comerciales de Chile
12	Rafael Cumsille	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
13	Pedro Zamorano	Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile CONAPYME
14	Puppy Rojas	Asociación de Telefonía Móvil ATELMO
15	Marco Araneda	AdC Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican inasistencia

1. Jorge Guerrero- Cámara Nacional de Comercio

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Diego Espinoza (SERNAC) da la bienvenida a la primera sesión del año y pide excusas por los retrasos en el funcionamiento del Consejo Consultivo de este año, y que se deben principalmente al contexto de pandemia.
2	Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Se suma a los saludos comentando que han sido unos meses de muchos desafíos para el servicio y de un arduo trabajo para fortalecer los mecanismos de protección a los consumidores en este contexto.
3	<p>Diego Espinoza (SERNAC) Da cuenta de los compromisos adquiridos la sesión anterior y su nivel de cumplimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Compartir material de los cursos disponibles en Aula Virtual - CUMPLIDO Departamento de Educación de SERNAC elaboró documento con síntesis de contenidos del curso online “Difusión de los derechos de los consumidores y obligaciones de las empresas en el marco de la Ley del Consumidor” 2- Coordinar Reunión con miembros del Consejo para abordar el tema Compliance - CUMPLIDO Se realizó un seminario en dependencias de SERNAC durante el mes de diciembre de 2020, en el cual se abordaron las materias relativas a Compliance. Adicionalmente, se está organizando un nuevo seminario online sobre la materia a efectuarse en el último trimestre de 2020. 3- Invitación a seminario nuevas tendencias de consumo - CUMPLIDO Actividad se vio afectada en su programación por estallido social, sin embargo SERNAC ha desarrollado y participado en distintas actividades como seminarios y conversaciones de consumo orientadas a las nuevas tendencias y desafíos en materia de protección al consumidor. 4- Coordinar reunión con las Asociaciones de Consumidores, para abordar aspectos jurídicos y tecnológicos del tema mediaciones y representación individual y la línea de financiamiento del fondo concursable - CUMPLIDO Se realizaron distintas actividades con Asociaciones de Consumidores en las cuales se abordó la materia, tales como Diálogo Participativo sobre nuevas facultades en el marco de la Ley N° 21.081 (diciembre 2019) y una reunión específica sobre Representación Individual efectuada en enero 2020.

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

4

Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): presenta los principales que se ha hecho este tiempo. Comenta que la pandemia ha afectado a los consumidores y se han incrementado los reclamos, ha sido un incremento sostenido que supera el 100% de un año normal.

Termina su exposición contando que a partir de este mes SERNAC inicia un proceso de revisión de pares que estamos realizando con la ONU sobre las políticas de protección de los consumidores en nuestro país. Se harán entrevistas a múltiples actores. Para nosotros es muy valioso y desafiante. Es primera vez que un país de la OCDE que se somete a esta revisión. Pide disculpas por tanta información pero han pasado muchos meses y se ha hecho mucho. Los invito a conversar sobre lo expuesto. Le dejo la palabra a Hernán nuestro presidente.

SE ADJUNTA PPT CON TODOS LOS DATOS PRESENTADOS

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Hernán Calderón (CONADECUS): pide disculpas por el retraso pero tuvo problemas de conexión. Comenta que el periodo de pandemia ha sido agobiante para todos los que tenemos atención de pública. En Conadecus ha subido un 400% la demanda de consumidores. Ha cambiado un poco el patrón y ahora hay más reclamos que consultas. Hemos intentado hacer un vínculo con los proveedores para derivar reclamos. Con el sector bancario ya hemos hecho una vuelta completa y ya tenemos comunicación con todos, con el retail cuesta un poco. Hemos estado todos en un aprendizaje sobre el trabajo a distancia, no hemos dejado de atender y estamos respondiendo en 24 horas a los consumidores.

Quiero referirme a lo que ha comentado el Director Nacional sobre el fondo Concursable, los proyectos ya están en ejecución pero no puede ser que el próximo año pase lo que de este año que salió muy tarde el llamado y las adcs estamos sin recursos desde noviembre hasta agosto de este año. Hay muchas con grandes dificultades y se han cambiado las condiciones como pedir boleta de garantía siendo que hay adcs que no tienen cuenta corriente. Y queda en discusión todavía de si se pueden hacer proyectos de continuidad que el actual llamado no los tenían, por lo que después del 15 de diciembre las que atendemos públicos nos quedamos sin plata y debemos volver a postular un nuevo proyecto.

Sobre los PVC estos también los puede solicitar una adc y hay que esclarecer los plazos, tiempos, formatos, etc. Quiero también mencionar la entrada en vigencia de la responsabilidad de los bancos en casos de clonación y fraude. Esto una masivo cambio de contratos y hay que revisarlos.

Otro punto importaste es el masivo reclamo por el alza de las tarifas eléctricas, falta informas a la gente porque se ha producido un alza en el consumo, mucho tiene que ver con acumulación de cobros que no se hicieron en el tiempo oportuno. Esto hay que explicarlo. En tiempos bajo es 178, en invierno sube más. Esto no quita que haya una mala facturación debido a la pandemia.

Debo decir que las medidas pro consumidor que se han tomado como efecto del Covid han sido muy pocas. Por ejemplo no hay ninguna medida para los más de 5 millones de deudores y nosotros como asociaciones estamos preocupados de los deudores ya que cuando se levante el estado de excepción vendrán las ejecuciones de parte de los proveedores y tenemos que hacer un plan para que los deudores no pierdan por ejemplo sus viviendas. Esperamos que los proveedores tengan la flexibilidad suficiente y buscar nuevos mecanismos de pago.

6 Claudio Ortiz (Retail Financiero): Agradece la presentación y realiza los siguientes comentarios:

Lo primero es que hay dos circulares en proceso de consulta ciudadana (Compliance y Mecanismos de indemnización y compensación a través de Doctrina Cy-Pres) tienen poco

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>plazo para poder estudiarlas y entregar información. Pide re considerar los plazos para la entrega de información que vamos a hacer. Lo ideal es tener mínimo unos 30 días porque el trabajo técnico atrás de cada respuesta es arduo.</p> <p>Segundo, le gustaría saber los comentarios de SERNAC frente a la iniciativa de de crear una unidad de consumidores de cara a los servicios financieros.</p> <p>Lo tercero, sobre medidas para los 5 millones de deudores es tratar en lo posible para estas materias referirse a la información oficial, la que entrega la Comisión del Mercado Financiero, ya que tiene dudas respecto a la consistencia de los datos duros que entrega por ejemplo la U. san Sebastián, ya que puede inducir a errores en materia de políticas públicas. En este mismo sentido preocupa una moción de la cámara de diputados que está borrando datos de las bases de datos ya que se produce contradicción entre otras iniciativas aprobadas por el senado donde nos obligan a hacer una mejor análisis de solvencia de las personas y por otro lado se van a borrar bases de datos, cómo hacer entonces un adecuado análisis de solvencia si no hay datos. Hay muchas iniciativas que siendo legítimas pueden ser contradictorias respecto a otras y terminando en contra de los propios consumidores.</p>
7	<p>Sebastián Castillo (Cámara de Centros Comerciales): agradece la presentación. Señala que el año pasado el Cosoc trabajó en varios protocolos y decálogos sobre buenas prácticas y pide volver a revisar esos documentos para mejorarlos ya que el comercio electrónico se va a mantener por largo tiempo debido a la pandemia. También pide compartir las tasas de reclamos por mercado ya que acá están esas organizaciones gremiales presentes y las pueden transmitir a sus directorios. Agradece las circulares que siempre son de utilidad, pide que las informaciones sobre este punto y las consultas ciudadanas hacerlas llegar a los gremios. Quiero consultar sobre Mi código verde, en que quedó eso y si hay continuidad.</p>
8	<p>Marcos Araneda (ASOCOCHI): quiere saber si SERNAC ofició a las empresas eléctricas y los cobros excesivos y cuál fue la respuesta. También pregunta por el banco Estado donde hubo muchos días en que los consumidores no pudieron acceder a sus productos por la caída de internet- hackeo. Sobre el fondo Concursable señala que fue muy complejo este llamado a concurso con el nuevo reglamento, sobre todo lo referente a las boletas de garantía y considera que se improvisó durante el proceso.</p>
9	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): La implementación ley 21.081 y los cambios al fondo es un proceso desafiante y este año quizás no cumplió las expectativas de las asociaciones, hacemos mea culpa pero también comentar que a partir de la entrada en vigencia de la ley es el Ministerio de Economía quien administra el fondo. El trabajo de cambiar el reglamento fue muy pero muy desafiante y como servicio estamos conformes.</p>

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>Lo de las boletas de garantía lo exige la contraloría. Nosotros pusimos la alerta pero contraloría quiso otra cosa. Estoy seguro que el próximo año saldrá más rápido. Tengan en consideración que nueva ley, nuevo reglamento y fue muy desafiante. Estamos conformes ya que al día de hoy hay consumidores que ya están siendo derivados a abogados y eso es algo único.</p> <p>Sobre temas eléctricos: SERNAC fiscalizó servicios básicos, fueron levantados y se pidió información. Se nos pidió presentarnos a la cámara de diputados y quedó claro que como SERNAC hicimos todo lo posible. La autoridad sectorial dice que fueron cobros inoportunos y no indebidos.</p> <p>Respecto a reclamos de la pandemia quiero mostrar gráficamente como se ven los reclamos: telecomunicaciones y comercio electrónico es lo que más creció. (Muestra los datos). En comercio electrónico los principales reclamos son por n producto no llega en plazo y falta de stock.</p> <p>Sobre la consulta de Claudio habla de 2 circulares en consulta, el plazo es de 10 días hábiles. Podemos dar plazo y lo ampliamos y me comprometo hoy a darle a ustedes y sus representados la alternativa de darnos la información. Esto sin perjuicio de que si hay más solicitudes de la ciudadanía lo podemos dar a todos. COMPROMISO</p> <p>Sobre la Unidad e consumidores de CMF comentarles que SERNAC presentó su punto de vista. No es una unidad de protección sino que es para el proceso de vigilancia de mercado. Estamos suscribiendo un convenio que permita resolver estas nuevas exigencias respecto a esta unidad de comportamiento de mercado.</p> <p>SERNAC está trabajando con Minecon una regulación de comercio electrónico y eso lo lidera economía, les pido tomar contacto con ellos directamente. Eso no quita que podamos generar un protocolo o guía de buenas prácticas. Estamos abiertos a elevar el estándar y mejorar el sistema.</p> <p>Sobre Mi Código verde: estábamos trabajando con la fundación Chile para ofrecer a las empresas este sello. Lo seguimos trabajando así que si alguien se ofrece a apoyarlo bienvenido sea.</p> <p>Sobre Banco estado: ha habido compensación para consumidores.</p>
10	<p>Rafael Cumsille (CONFEDECTUR): propone que se haga un programa de educación de consumo de productos. Ya que hay desabastecimiento de algunos alimentos o bajo consumo de otros. Además pregunta por las estadísticas ya que está seguro que el pequeño comercio no tiene tantos reclamos.</p>

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

11	Hernán Calderón (CONADECUS): dice que si, que las estadísticas dicen que es el comercio mayorista el que acumula los reclamos. Y que hay asociaciones que se dedican al consumo saludable de productos sanos.
12	Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): para ir cerrando quiero decir que el consumo sustentable y saludable es un tema que concita mayor interés de organizaciones y agencias de consumo. Nos comprometemos a generar un informe con volumen y causales de reclamo sino que explique cómo los consumidores entienden que son estos reclamos. En general los consumidores tuvieron harta paciencia. Quiero comprometer ese reporte y si hay interés realizar una reunión para analizar este tema. COMPROMISO
13	Puppy Rojas (ATELMO): Había solicitado la palabra, pero podemos dejarlo para la próxima reunión. Solicitar al director nos pueda comentar de los principales aspectos de la ley pro consumidor (bol 12409) que se está viendo en el Congreso. Y además si nos puede comentar sobre algunas normas sectoriales en que hay sobre posición del principio de proporcionalidad. También hacer una reflexión sobre los que tenemos reguladores sectoriales y como se superponen algunas normas con las de SERNAC. Para no tener a un regulado sancionado 2 veces por el mismo tema. Agradezco que hayan trabajado hartito este año todo el SERNAC.
14	Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Propone que la tabla para la próxima sesión se componga de los siguientes temas: -Proyecto ley pro consumidor - Circular buenas prácticas en materia de juicios colectivos - Elementos cualitativos de cómo se configuran los reclamos
15	Hernán Calderón (CONADECUS): Aprueba propuesta de tabla y pide sesionar lo más pronto posible. Con eso da por finalizada la sesión.

Documentación anexa al Acta.

- 1- PPT con presentación del Director Nacional

Acuerdos / Compromisos:

ACTA N° 1 - 2020
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

- 1- Ampliar plazo para que los consejeros que lo deseen puedan entregar información acerca de las consultas sobre Compliance y Mecanismos de indemnización y compensación a través de Doctrina Cy-Pres.
- 2- Generar un informe con volumen y causales de reclamos.
- 3- Se acuerda que la tabla para la próxima sesión se componga de los siguientes temas:
 - Proyecto ley Pro Consumidor
 - Circular buenas prácticas en materia de juicios colectivos
 - Evolución de los Reclamos recibidos por SERNAC, profundizando y considerando elementos cualitativos sobre cómo se configuran.

Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Por definir	Por definir	Modalidad virtual
Documentado por	<ul style="list-style-type: none">• Tatiana Gajardo Álvarez - Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor	