
 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

ACTA N°4
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional Valparaíso


Reunión N°	Fecha	Presidida por	
N°4	04.11.2021	Javiera Basáez Evelyn Henríquez Carolina Sangüesa Blázquez	
Lugar	Horario		
Videoconferencia Google Meet	Inicio	Término	
	10:30	12:30	
Objetivo de la reunión			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación acta anterior (sesión ordinaria N° 2) 2. Presentación Directora Regional de SERNAC: Circular interpretativa PVC 3. Revisión del Reglamento del Consejo Consultivo (Art. 15) 4. SERNAC presenta "Herramientas para la ciudadanía" 5. Plan de difusión territorial 6. Varios 			

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Javiera Basáez	Gerópolis UV	Titular
2	Evelyn Henríquez	Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso	Titular
3	Karla Baeza Mardones	Gerópolis UV	Suplente
4	Adolfo Henríquez	ADC Orcus	Titular

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

5	Gustavo Pereira	Asociación De Jubilados, Montepiados Y Pensionados De La Marina Mercante Cupemchi (Fernando Riquelme)	Suplente de dos organizaciones
6	Luis Bustamante	ADC Gladiadores	Titular
7	Carolina Sanguesa	Directora Regional SERNAC	Titular
8	Karen Santos M.	SERNAC	Secretaría Ejecutiva
Justifican inasistencia			
No aplica		No aplica	

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Respecto del primer punto, la presidenta del consejo consultivo da inicio a la sesión de hoy, solicitando la aprobación del acta anterior que corresponde a la segunda sesión ordinaria del 15 de julio de 2021, ya que la tercera sesión se citó en dos oportunidades y no tuvo quórum para desarrollarse. Se consulta a los presentes si se lee el acta o se da por aprobada ya que fue enviada por correo electrónico. Los presentes aprueban el acta: Adolfo Henríquez de Orcurs, aprueba el acta; Gustavo Pereira, quien representa a dos organizaciones señaladas en el listado de asistentes (Jubilados de Marina Mercante y Cupemchi), aprueba con el consentimiento de ambas organizaciones; Evelyn Henríquez de Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso, aprueba el acta; Luis Bustamante de ADC Gladiadores, aprueba el acta. La presidenta declara que el acta anterior de la reunión número 2 ha sido aprobada.
2	Se da paso al segundo punto de la tabla, en el cuál la Directora Regional, Carolina Sanguesa, presenta en qué consiste la Circular interpretativa de PVC (Procedimientos Voluntarios Colectivos). Se adjunta presentación realizada. Respecto de la presentación, Adolfo Henríquez señala que él pidió por Ley de Transparencia, el listado de los PVC que se encuentran abiertos, sin embargo no le entregaron esa información, habiéndolo solicitado en dos oportunidades. La Directora regional señala que tal vez es posible indicar cuáles son los PVC en

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 3 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

	<p>curso, sin embargo el contenido de las conversaciones no puede ser revelado hasta que estos procedimientos finalicen, sin embargo realizará las consultas al departamento encargado para precisar la respuesta. Además se solicita que se envíen las ventajas del PVC por sobre los juicios colectivos en la presentación.</p>
3	<p>La presidenta del Cosoc debe retirarse por unos momentos y queda en su reemplazo la Vicepresidenta Evelyn Henríquez, quien da paso al punto siguiente de la reunión, que tiene que ver con la revisión del Reglamento del Consejo Consultivo en su artículo 15, que da cuenta de los requisitos de asistencias a las reuniones. Lo anterior se hace necesario revisar, dado los bajos quórum de asistencia y la imposibilidad de realizar la tercera reunión por este motivo.</p> <p>Karen presenta en pantalla el artículo 15 del reglamento de este consejo, al cuál se da lectura:</p> <p>Artículo 15º.-Asistencia de los Consejeros/as.- <i>La asistencia a las sesiones, legal y válidamente citadas, será obligatoria para todos los Consejeros, sea Titular o Suplente de la organización que represente. Ante la ausencia de un Consejero/a por más de 3 (tres) sesiones consecutivas, sean de carácter Ordinaria o Extraordinaria, sin justificación y sin la debida información o notificación al Consejo, se acordará las medidas correspondientes, lo que se formalizará en la próxima reunión que se realice, para la continuación o exclusión de la entidad que se representa y en la persona del Consejero/a.</i></p> <p>Se propone revisar las asistencias de las organizaciones y hacer un llamado público a organizaciones que estén interesadas en participar de este consejo.</p> <p>Se discute sobre la asistencia de las organizaciones, Adolfo señala que no es partidario de echar a organizaciones, sin embargo hay que considerar que si se va a abrir un llamado, esas organizaciones pueden hacer que el quórum se amplíe y perjudique finalmente al consejo.</p> <p>Se revisa además las asistencias de los consejeros durante las citaciones de este año:</p>

Organización	Representante Titular	1ra. reunión	Reunión ext.	2da. reunión	3ra. reunión -1	3ra. reunión - 2	4ta. reunión	5ta. reunión
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE VALPARAÍSO	MARIO LABARRERA	x	justif	x	0	0	0	
SOCIEDAD MUTUALISTA PORTUARIOS DE CHILE	SERGIO ROSAS ROA	0	x	0	0	0	0	
GERÓPOLIS UV	JAVIERA BAZAEZ	x	x	x	x	x	x	
ASOCIACIÓN DE JUBILADOS, MONTEPIAÑO	GUSTAVO PEREIRA ARRIOLA	x	x	x	0	x	x	
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES LOS GLADIADORES	LUIS BUSTAMANTE	0	x	0	0	0	x	
CUPEMCHI	FERNANDO RIQUELME	0	0	0	0	0	x	
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS AFP	ADOLFO HENRÍQUEZ	x	x	x	x	x	x	
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ADECO CHILE	SIN REPRESENTANTE	0	0	0	0	0	0	
MEMCH 83	SIN REPRESENTANTE	0	0	0	0	0	0	
CÁMARA DE COMERCIO Y TURISMO DE VALPARAÍSO	EVELYN HENRÍQUEZ	justif	x	x	0	0	x	
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ACOVALPO	FRANCISCA HERRERA	justif	0	0	0	0	0	
UNIÓN COMUNAL DE ADULTOS MAYORES QUILPUÉ	OSMÁN PÉREZ GUZMÁN	x	0	0	0	0	0	
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS AFP	GLADIS MONSALVES	0	0	0	0	0	0	

De las 4 instancias convocadas exitosamente:

ADC ADECONVAL: 2 asistencias

SOC. MUTUALISTA PORTUARIOS: 1 asistencia

GERÓPOLIS: 4 asistencias

ASOC. JUBILADOS MARINA MERCANTE: 4 asistencias

ADC LOS GLADIADORES: 2 asistencias

CUPEMCHI: 1 asistencia

ADC ORCUS: 4 asistencias

CÁMARA DE COMERCIO VALPO: 3 asistencias

UNCO ADULTOS MAYORES QUILPUÉ: 1 asistencia

Nota: ADECO Quintero; Memch 83; Asoc. Consumidores y usuarios AFP 3, no confirmaron participación para el año 2021, por lo que no se cuentan como organizaciones activas para el quórum.

Al regresar la presidenta a la reunión, también se revisa el artículo 3, sobre la constitución del consejo, para saber a quiénes se puede invitar:


Artículo 3º.- 1).- De su Composición:

El Consejo estará conformado por un mínimo de 6 (seis) miembros permanentes, de acuerdo a las representaciones que se indican:

a).- Tres representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas, de acuerdo a la Ley N° 19.496.

b).- Tres representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del SERNAC.

c).- Dos representantes regionales o provinciales de las organizaciones sociales

	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 23
<p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la Ley N° 19.418, sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias, y sus modificaciones.

d).- Dos representantes del mundo académico regional, con experiencia acreditada en consumo, nombrado por la respectiva Universidad.

e).- Dos directivos de Organizaciones No Gubernamentales, distintas de las Asociaciones de Consumidores.

f).- Un directivo/a de los Colegios Profesionales Regionales de Abogados, Profesores, Médicos o Periodistas.

g).- Un/a representante del mundo Sindical, a nivel Regional.

Los miembros del Consejo señalados en las letras a), b), c) y e); serán nombrados por las propias entidades referidas, a contar de la convocatoria de la Dirección Regional del SERNAC.

Los restantes miembros del Consejo, lo serán por invitación de referida autoridad, resguardando su representatividad y pluralidad.

Después de haber revisado ambos artículos, se acuerda enviar un oficio y correo electrónico, a cada una de las organizaciones para consultar por su continuidad en la participación. Esta tarea la realizará la secretaría ejecutiva del consejo (SERNAC) y se solicita que se dé un plazo de 7 días para responder a este requerimiento, desde el envío del oficio y acta.


Adolfo Henríquez, pide no incorporar tantas organizaciones, porque sino van a matar el quórum.

Evelyn señala que aspira a la depuración natural por quienes van dejando de asistir, pero se espera no limitar el acceso ya que es una instancia de participación de la ciudadanía.


Javiera y la Directora del SERNAC, señalan lo positivo de hacer un llamado público y abierto a conformar el Cosoc.

Evelyn acepta el llamado abierto y da como idea solicitar apoyo a Seremi de Economía, porque maneja listados de organizaciones.

Queda a cargo de SERNAC realizar la convocatoria de organizaciones, sin perjuicio que la difusión la puedan hacer los consejeros/as, el llamado lo realizará SERNAC, una vez completado el proceso anterior de revisión de las asistencias y ratificación de la continuidad de las organizaciones en el Cosoc.


	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 6 de 23
Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		

4	<p>Se presenta el cuarto punto de trabajo para hoy, que dice relación con la presentación de SERNAC sobre las Herramientas para la ciudadanía que se han desarrollado en pandemia por parte del Servicio, entre ellas se encuentran las alertas ciudadanas, me quiero salir, la teleatención, calculadora de gastos de cobranza, entre otras. Se adjunta presentación para más detalle y difusión de estas herramientas disponibles.</p> <p>Adolfo solicita aclarar la cantidad de gente que está trabajando en teleatención. Evelyn, solicita alguna gráfica para dar a conocer las herramientas para la ciudadanía y Sernac se compromete a buscar la información.</p> <p>Adolfo dice que acaba de hacer el ejercicio para ingresar a la teleatención y hay hora para el 26 de noviembre. El dice que preguntó por transparencia y le señalaron que hay 328 personas para teleatención y que en call center 88, él cree que estas cifras no cuadran.</p> <p>Señala además que no hay suficiente personal para atender las demandas ciudadanas y que terminan llamándolo a él desde plataformas comunales para resolver temas. Se consultará a la administradora de plataformas si tiene antecedentes de lo señalado, de todos modos, la Directora Regional invita a Adolfo a enviar los antecedentes a la Dirección Regional para dar curso a esos requerimientos.</p> <p>Adolfo Henríquez señala que Orcus se retira del cosoc porque expresa que hay inconsistencia y que los números entregados no le cuadran, asimismo, señala que Sernac hace ferias que duran 15 minutos en Viña del Mar, por lo que no se puede dar una buena atención al consumidor. También señala que es una decisión que ya estaba tomada desde hace tiempo por lo que ya no hay reconsideración de ello.</p> <p>Karen, quien se ha encargado de organizar las ferias oficiales del SERNAC, aclara que las ferias del consumidor son desde las 9 a las 14 horas y que no se han hecho en este último tiempo por pandemia. Esta feria a la que se hace alusión, puede ser una intervención organizada por los municipios, ya que no se corresponden con los estándares de actividades fijadas por el servicio.</p> <p>Se acepta la renuncia de Adolfo Henríquez y se invita a Adolfo a formalizar esa información, inquietud o denuncia y su decisión de dejar el Cosoc a través de correo electrónico o carta.</p>
---	---


 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 7 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

5	<p>Finalizado el tema anterior, se da paso a la rectificación del Plan de difusión territorial. En este sentido, se manifiestan opiniones sobre la realización de estas actividades. La directora regional señala que no pudo asistir a la cita que tenía con el medio "la vereda", por motivos familiares, ya que estaba agendada para el día viernes 29 de octubre a las 20.00 horas.</p> <p>Evelyn, solicita la realización de algún webinar para empresas de menor tamaño, ya que ese es el gremio que representa la Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso. Se solicita realizar campaña con el comercio durante época previa a Navidad, que informe a los comerciantes sobre la normativa que tienen que cumplir en materias que tienen que ver con los derechos del consumidor, en el marco de las fiestas de fin de año, para prevenir malas prácticas y sanciones al comercio establecido, que es el comercio que entrega garantías por Ley a los consumidores, ya que el comercio informal o ambulante no entrega garantías.</p> <p>Se vuelve a dejar en el acta (adjunto) el plan para que se revise y los consejeros/as envíen a través de correo electrónico, sus aportes y observaciones para poner en marcha estas acciones de difusión en tres medios regionales. De existir observaciones al plan, deberán hacerlas llegar por correo electrónico. Todos/as los presentes ratifican el plan, excepto Luis Bustamante, a quien se le pide que envíe sus observaciones para que sean incorporadas y se pueda avanzar en la concreción de estas iniciativas.</p> <p>Finalmente, se ratifica el plan y se pide considerar las observaciones que lleguen de los consejeros para ser incorporadas a este.</p>
---	--

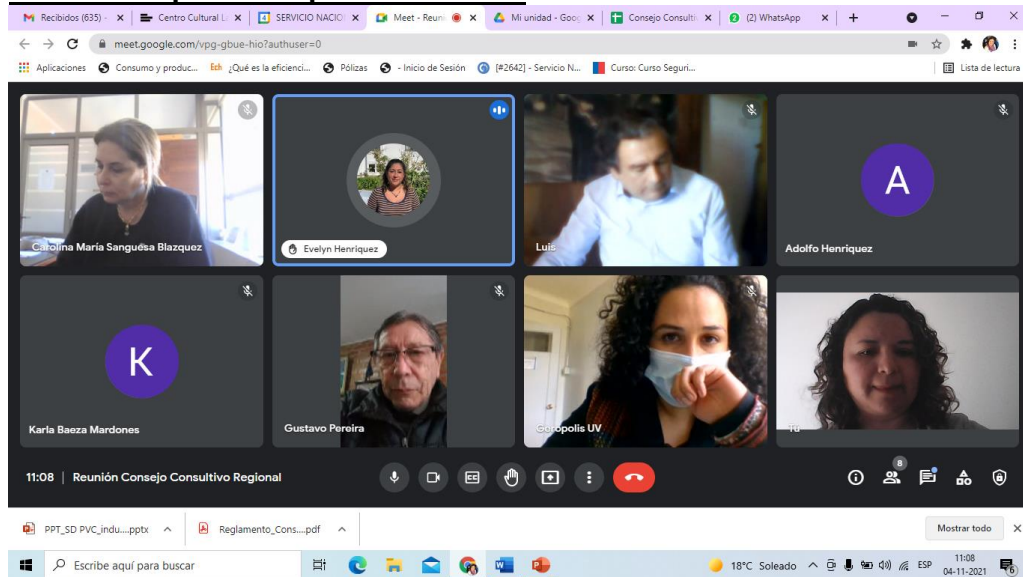
Documentación anexa al Acta.
<p>Anexo 1: impresión de pantalla de reunión. Anexo 2: presentación tabla de reunión Anexo 3: presentación sobre procedimientos voluntarios colectivos Anexo 4: presentación sobre herramientas para la ciudadanía Anexo 5: minuta de propuesta de difusión territorial del Consejo Consultivo Regional</p>
Acuerdos / Compromisos:
<ul style="list-style-type: none"> - Se aprueba acta anterior. - Directora regional consultará si es posible conocer listado de PVC en curso. De todas maneras se encuentran publicados en la página web los PVC en abiertos,

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 8 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

<p>en proceso y aquellos que han sido cerrados. Enlace: https://www.sernac.cl/portal/609/w3-propertyvalue-63399.html</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se solicita adjuntar presentación sobre PVC realizada, especialmente en lo que respecta a sus ventajas sobre el juicio colectivo. - Se aprueba enviar oficio y correo a organizaciones para ratificar o descartar su participación en Cosoc. - Se aprueba realizar convocatoria abierta para integrar Cosoc. La convocatoria la realizará SERNAC. - Se acepta la renuncia al Consejo Consultivo de la Organización de consumidores ORCUS, realizada por su presidente Adolfo Henríquez. - Se solicita a SERNAC compartir gráficas de herramientas para la ciudadanía, para difundir en redes sociales de organizaciones. SERNAC realizará consulta a Comunicaciones sobre la existencia de estas gráficas y posibilidad de compartirlas. - Se ratifica aprobación de actividad de difusión del Cosoc, considerando los ajustes y observaciones que enviará Luis Bustamante. 		
Observaciones:		
Sin observaciones.		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
15-12-2021	11:00	Vía Google Meet Presencial
Documentado por	Secretaría Consejo Consultivo - Profesional	

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 9 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

Anexo 1: Impresión de pantalla reunión:



Anexo 2: Presentación tabla

<u>Tabla – Sesión 4º - Año 2021</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación acta anterior (sesión ordinaria N° 2) 2. Presentación Directora: Circular interpretativa PVC 3. Revisión del Reglamento del Consejo Consultivo (Art. 15) 4. SERNAC presenta su Herramientas para la ciudadanía 5. Plan de difusión territorial 6. Varios

Anexo 3: Presentación PVC

	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 10 de 23
<p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores (PVC)



Chile
en marcha




Servicio Nacional del Consumidor

¿ Qué es el Procedimiento Voluntario Colectivo?

- Es un nuevo proceso de Protección que se incluyó con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081, éste se encuentra regulado el Título IV – Párrafo 4°, artículos 54 H y siguientes de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- La finalidad de este procedimiento se encuentra establecida en el artículo 54 H, el que dispone:

*" ... Tiene por finalidad la obtención de una **solución expedita, completa y transparente**, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores... Los principios que lo regulan son la **indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso**".*

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 11 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

Servicio Nacional del Consumidor

Principios inspiradores del PVC



Indemnidad del consumidor

Economía procesal





Publicidad

Integridad



Debido proceso



www.sernac.cl 


Servicio Nacional del Consumidor


El proceso debe considerar Separación de Funciones

Artículo 58, inciso 10 y final

- Debe existir una **estricta división de funciones entre las distintas subdirecciones.**

 - Los **funcionarios** que participen en el PVC **no pueden intervenir en demandas por interés colectivo y/o difuso y viceversa.**

 - Los funcionarios que **infrinjan** los deberes asociados a la división estricta de funciones incurrirán en una **contravención grave a sus deberes funcionarios.**
-
- www.sernac.cl 

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 12 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		



Servicio Nacional del Consumidor

¿Quién estará a cargo de los PVC?

- Los procedimientos voluntarios colectivos estarán a cargo de una **Subdirección independiente y especializada** dentro del servicio.
- El o la **Subdirector/a** estará afecto al **Sistema de Alta Dirección Pública** previsto en el título VI de la Ley N° 19.882 (artículo 58°).

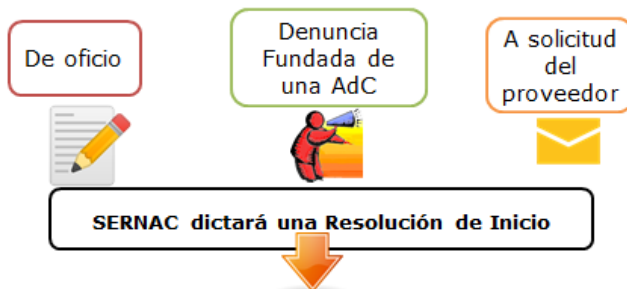


www.sernac.cl 



Servicio Nacional del Consumidor


¿Cómo se iniciarán los PVC?



- El proveedor tiene **5 días** para manifestar por escrito su **voluntad de participar** (prorrogable por única vez por 5 días más).
- **El plazo máximo de duración será de 3 meses**, contados desde el tercer día de la notificación al proveedor de la resolución de inicio. **Prorrogable por una vez** y por el plazo máximo de hasta de 3 meses adicionales.
- **El inicio de un PVC tiene como efecto suspensión del plazo de prescripción** (Artículo 54 H inciso final) "Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento y la notificación de la resolución de término".



www.sernac.cl 


 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 13 de 23
	ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		




Servicio Nacional del Consumidor

LIMITES

Artículo 54 H/ Deber de Abstención

-  SERNAC **no podrá iniciar un PVC** si se han ejercido acciones colectivas por los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes.

-  SERNAC y los demás legitimados activos **no podrán iniciar acciones** para la defensa del interés colectivo y/o difuso respecto de los mismos hechos mientras el PVC se encuentre en tramitación.



www.sernac.cl     

Servicio Nacional del Consumidor

Facultad de solicitud de antecedentes al proveedor

- Durante el procedimiento, el **Servicio podrá solicitar los antecedentes** que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para **determinar el monto de las compensaciones** que procedieren para los consumidores.


- **La negativa en la entrega** de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor **no generará sanción**, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento.

- Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la **devolución de todos los instrumentos** que haya presentado.



www.sernac.cl     

Servicio Nacional del Consumidor

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 14 de 23
<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

Prohibición de utilización de antecedentes

Artículo 54 M inciso final



Cuando el procedimiento hubiese concluido por:

- Falta de acuerdo entre las partes; o
- Haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso.

✗ SERNAC no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud del artículo 54 M y que hayan sido entregados por el proveedor en respuesta a dicha solicitud, a menos que haya tenido **acceso a ellos por otro medio**.

¿Cuándo, respecto de qué procede y a quiénes obliga la reserva?

Artículo 54 O/De a reserva que tienen los antecedentes del PVC

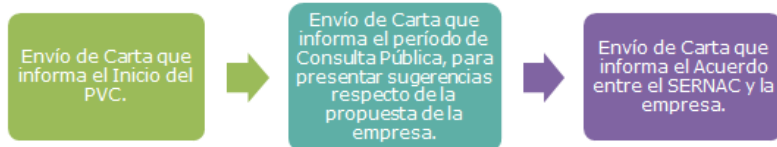
- Respecto de los antecedentes que contengan **fórmulas, estrategias o secretos comerciales**, siempre que su revelación pueda afectar el **desenvolvimiento competitivo del proveedor**.
- Los funcionarios SERNAC a cargo de la tramitación del PVC **deberán asegurar la reserva de los antecedentes** decretada.
- Los **terceros que intervienen** en emisión de informes deberán asegurar la reserva de los antecedentes decretada.
- Los **demás participantes del PVC no podrán acceder a los antecedentes que tengan la calidad de reservados**. Conocerán de ellos, a través de un análisis general que realizará el SERNAC el que por su parte, deberá garantizar la reserva decretada.

Formas en que puede concluir un PVC

Término Favorable	Término Fallido	Término Fracasado
<ul style="list-style-type: none"> Concluye mediante resolución que contempla el acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor y los demás intervinientes, si fuere del caso. 	<ul style="list-style-type: none"> Sin respuesta del proveedor dentro del plazo de 5 días contados desde la notificación de la resolución que da inicio al procedimiento. Inasistencia a audiencia en segunda citación, del representante sin facultades para transigir. Por no entregar lo antecedentes indispensables para el óptimo resultado del procedimiento solicitados por el SERNAC. 	<ul style="list-style-type: none"> Si dentro del plazo original de 3 meses o prorrogado no hubiere acuerdo sobre la última propuesta de solución ofrecida por el proveedor. Voluntad de NO perseverar en SERNAC cualquier momento. Voluntad de NO perseverar Proveedor cualquier momento.

Envío de Cartas a consumidores: Participación de la Direcciones Regionales

- A los/as consumidores/as con reclamos por los hechos y periodo que incluye el PVC, se les enviarán cartas informando hitos relevantes.
- Al respecto, la Subdirección de PVC realizará un análisis de la base de datos y en el caso de existir registrados correos electrónicos institucionales pertenecientes a las Direcciones Regionales, se solicitará que éstas últimas procedan a despachar la correspondencia de manera física, a través de carta certificada y/o contactar telefónicamente al consumidor si no existiese dato de su dirección.



Hitos del PVC y Centro de Responsabilidad asociado




VENTAJAS PVC V/S JUICIO COLECTIVO

Criterio	PVC	JC
Costo de tramitación	Gratuito	Abogados, notificaciones, publicaciones, entre otros.
MULTAS	No existe	Multas hasta 45.000 UTA 40 millones de dólares aprox.
Aplicación multa al proveedor por cada consumidor afectado	No existe	Existe, debiendo aplicarse por el juez si se cumplen los requisitos legales.
Aplicación multa al proveedor por cada infracción	No existe	Existe, debiendo aplicarse por el juez si se cumplen los requisitos legales
Negar entregar información	Se puede negar a entregar información, no genera sanción	Si se niega injustificadamente, proveedor arriesga que se tenga por cierto lo alegado en la demandante sobre los antecedentes no entregados
Posibilidad de incremento de indemnización en caso de concurrir agravantes	No existe	Si, con un recargo de hasta el 25%
Reserva información	Existe secreto en la información	No existe secreto en la información.
Tiempo de tramitación	Por ley dura 3 meses, prorrogables por 3 meses.	Indefinido y variable.

Servicio Nacional del Consumidor

VENTAJAS PVC V/S JUICIO COLECTIVO

Criterio	PVC	JC
Possibilidad del proveedor para terminar el procedimiento	El proveedor siempre tiene la facultad de terminar su participación unilateralmente.	Por regla general, el proveedor sólo puede terminar procedimiento por sentencia definitiva o equivalente jurisdiccional (Conciliación, transacción o avenimiento)
Possibilidad de devolución de documentos entregados	Proveedor siempre tiene la facultad de solicitar al Servicio la devolución de todos los documentos entregados en el PVC.	Proveedor no tiene la facultad de exigir al Tribunal la devolución de todos los documentos entregados
Reconocimiento de responsabilidad	Participar en el PVC o presentar una solución no implican reconocimiento de responsabilidad.	La responsabilidad es declarada por el juez obligatoriamente, a pesar de la voluntad del proveedor.
Possibilidad de procesos simultáneos	PVC inhibe que se inicie otro PVC o JC por los mismo hechos, mientras dure el PVC.	JC no inhibe que se presenten otros JC por los mismos hechos. Si aquello sucediera deberían acumularse los autos en un solo expediente, generando pluralidad de demandantes en contra de un solo proveedor.
Aceptación del proveedor de los términos de la solución a consumidores	Si el proveedor está en desacuerdo con la solución exigida por el Servicio, puede desistir de seguir participando en el proceso	El Tribunal impondrá vía sentencia definitiva la solución que debe entregarse a los consumidores, sin que el proveedor pueda oponerse.

www.sernac.cl 

Anexo 4: Presentación Herramientas para la ciudadanía

Servicio Nacional del Consumidor

El SERNAC te invita a conocer cinco herramientas para proteger tus derechos como consumidor



ALERTAS CIUDADANAS



NO MOLESTAR



ME QUIERO SALIR




CALCULADORA GASTOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL




TeleAtención

www.sernac.cl 

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 18 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ CONOCEREMOS HOY?








ALERTAS CIUDADANAS

Es una herramienta que sirve para **"Alertar"** al SERNAC sobre el comportamiento de empresas que puedan estar afectando a otros/as consumidores/as. Por ejemplo, un cartel que indica que el establecimiento no se hace cargo de la seguridad al interior de él.


Con las [Alertas Ciudadanas](#) el SERNAC puede Fiscalizar; Iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo; Enviar oficio a la empresa alertada para que corrija la conducta; Realizar estudios, entre otras acciones.

Todos estos trámites son gratuitos y los puedes hacer a través del canal web

www.sernac.cl






Servicio Nacional del Consumidor

¿QUÉ CONOCEREMOS HOY?





NO MOLESTAR

Cuando quieras que las empresas dejen de enviarte "Spam" o mensajes, llamados, promociones y publicidad que no deseas, ingresa una solicitud **"No Molestar"**. Con ello, puedes pedir que las empresas te borren de sus bases de datos y así dejar de recibir información que no has solicitado. Y si continúan realizándolo, puedes "avisar incumplimiento".

Todos estos trámites son gratuitos y los puedes hacer a través del canal web

www.sernac.cl




	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 19 de 23
Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		

Servicio Nacional del Consumidor



¿QUÉ CONOCEREMOS HOY?



Es una herramienta simple y rápida que te permite solicitar de forma expresa y clara a las empresas, tu voluntad de poner término a los contratos de prestación de servicios.


Todos estos trámites son gratuitos y los puedes hacer a través del canal web

www.sernac.cl







Servicio Nacional del Consumidor


¿QUÉ CONOCEREMOS HOY?



Si usted tiene una deuda atrasada y está en medio de una cobranza extrajudicial con una empresa, esta herramienta le será de utilidad, ya que le permitirá saber el monto máximo que deberían exigirle por concepto de gastos de cobranza.


Todos estos trámites son gratuitos y los puedes hacer a través del canal web

www.sernac.cl






 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 20 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

Servicio Nacional del Consumidor


¿QUÉ CONOCEREMOS HOY?



Calculadora de gastos de cobranza extrajudicial

- Posibilita a las personas calcular si los cargos aplicados por el concepto "gastos de cobranza" corresponden a los máximos que establece.
- Calcula los intereses moratorios para el período, que habitualmente representa el mayor costo en caso de deuda atrasada.
- En caso de detectar cobros indebidos, los consumidores pueden reclamar ante el SERNAC.
- El organismo está realizando un estudio que busca actualizar y disminuir el costo de los gastos de cobranzas.

Todos estos trámites son gratuitos y los puedes hacer a través del canal web


www.sernac.cl


Servicio Nacional del Consumidor

¿CÓMO USAR ESTAS HERRAMIENTAS?

Recuerda:


Puedes ingresar Alertas Ciudadanas, solicitudes de No Molestar, Me Quiero Salir, y TeleAtención, además de Calcular Gastos de Cobranzas, en www.sernac.cl

www.sernac.cl


Anexo 5: Minuta de Propuesta de Difusión Territorial del Consejo Consultivo Regional

Contexto:

Durante la primera reunión ordinaria y la segunda reunión extraordinaria del Consejo Consultivo Regional de Valparaíso, constituido por nueve organizaciones, seis de ellas se

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 21 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

encuentran representadas para conversar acerca de las actividades que se realizarán durante el año 2021.


El Consejo Consultivo Regional se encuentra en periodo de reorganización, contando recientemente con una Directiva escogida por la mayoría presente en la reunión extraordinaria realizada en el mes de mayo, donde se acordó aprobar un plan de trabajo para realizar cinco sesiones ordinarias del Consejo Consultivo el año en curso, además de tratar temáticas de interés de los consejeros/as, difundir información acerca de las circulares interpretativas que emanen del Servicio Nacional del Consumidor y contar con presentaciones y ponencias de invitados/as de diversas carteras que, de acuerdo a la coyuntura, sean convocados/as para presentar información de sus respectivas gestiones y responder a consultas y dudas de la ciudadanía representada en los consejeros/as participantes.

Además, en las actas de las reuniones N°1, punto 3; y acta de reunión extraordinaria, punto 4, se deja establecida la iniciativa de realizar difusión del rol del consejo consultivo, de la importancia de la participación ciudadana y de los mecanismos de participación existentes, además de las herramientas para la ciudadanía que permanentemente se están diseñando desde el Servicio Nacional del Consumidor para proteger a los consumidores/as, especialmente en el nuevo contexto.

Posteriormente, en las reuniones siguientes, específicamente en la reunión N°4, se rectifica esta iniciativa y se añade que es preciso también incorporar temáticas contingentes a la realidad experimentada por los/as consumidores/as en el contexto actual. Se deja abierta la posibilidad de plantear observaciones y ajustes a esta propuesta, las que serán enviadas por correo electrónico hasta el 5to. Día posterior al envío del acta que contiene esta minuta.

Objetivos:

Realizar una visita virtual de la Directiva del Consejo Consultivo Regional y de la Directora Regional del SERNAC, a dos medios de comunicación de la región (radio y televisión), para difundir la importancia de la participación ciudadana, el rol del consejo consultivo y de los mecanismos de participación existentes, temáticas contingentes validadas por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas, además de las herramientas que el Servicio Nacional del Consumidor pone a disposición de la ciudadanía.


 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 22 de 23
	<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

- Realizar una visita a un medio de comunicación radial con cobertura regional para difundir materias de participación ciudadana. Se tiene en carpeta realizar visita, entrevista o cuña con Radio El Conquistador u otra que esté disponible en el periodo de noviembre-diciembre.
- Realizar una visita a un medio de comunicación televisivo con cobertura regional para difundir materias de participación ciudadana. Se encuentra en carpeta visita a Quintavisión, especialmente al programa “Tu voz local”, la semana del 22 de noviembre.

Plan de acción:

1. El Cosoc definirá una serie de fechas e hitos importantes del segundo semestre que servirán para posicionar en los medios la propuesta de difusión (Se propone Cyber day previo a Navidad).
2. La encargada de comunicaciones de la Dirección Regional del SERNAC solicitará minutas al Departamento de comunicación para cada actividad de prensa, las que se encuentran validadas con una serie de derechos en el comercio electrónico y derechos generales de los consumidores/as.
3. La Directiva del Consejo Consultivo definirá la participación de uno de sus miembros para representarlos en cada instancia. Se propone a Evelyn Henríquez para la entrevista televisiva (propuesta de Javiera Basáez, presidenta del Cosoc); Se propone a Javiera Basáez para entrevista radial (propuesta de Carolina Sanguesa, Directora de SERNAC Valparaíso).
4. La encargada de comunicaciones de la Dirección Regional, con el apoyo de miembros del Cosoc, realizará contactos con diversos medios de comunicación regional para agendar entrevistas con las representantes del Consejo Consultivo y la Directora Regional del SERNAC. Medios propuestos: Quintavisión; Radio El Conquistador.
5. Una vez realizado el contacto y agendadas las entrevistas, se distribuirán las minutas de comunicaciones a las voceras para ser utilizadas en las entrevistas agendadas.

Medios de verificación:

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 23 de 23
<p>ACTA N°4 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

- Correos electrónicos de coordinación con Departamento de Comunicaciones.
- Minuta de comunicaciones
- Registro de entrevista (link con audio o video de entrevista)

Aprobación:

El presente documento que sistematiza las iniciativas levantadas desde las opiniones de los consejeros, ha sido presentado al Consejo Consultivo en la Reunión Convocada 15 de julio de 2021, siendo aprobado con las observaciones correspondientes según el acta de la reunión.

Con fecha 04 de noviembre, se rectifica la aprobación de esta minuta con observaciones y ajustes de los consejeros/as y a la espera de las sugerencias de consejeros/as que tengan nuevos aportes para enriquecer esta propuesta de trabajo conjunto SERNAC-COSOC.

Valparaíso, noviembre 04 de 2021