

**ACTA N° 1- 2022**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°1 Año 2022	9 de marzo 2022	Hernán Calderón y Lucas del Villar Montt
Lugar	Horario	
Modalidad Virtual	Inicio	Término
	11:00	12:00
Temas a tratar		
1	Balance gestión periodo 2018-2021	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Lucas del Villar	Director Nacional SERNAC
2	Paulina Espinoza	Jefa dpto. de Participación Ciudadana SERNAC
3	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
4	Puppy Rojas	ATELMO A.G
5	Marco Araneda	Asociación de Consumidores ASOCOCHI
6	Fabiola Inostroza	Asociación de Consumidores FOJUCC
7	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores BICICULTURA
8	Hernán Calderón	Asociación de Consumidores CONADECUS
9	Carla Sandoval	Departamento de Participación Ciudadana- SERNAC
10	Tatiana Gajardo	Departamento de Participación Ciudadana SERNAC

**ACTA N° 1- 2022**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Descripción de los contenidos de la reunión.**

1	<b>Paulina Espinoza (SERNAC):</b> Saluda y da la bienvenida a la primera sesión del año 2022. Junto con ello presenta al Director Nacional quien hará un balance de su gestión ya que deja el cargo de Director.
2	<b>Lucas Del Villar Director de SERNAC:</b> Presenta balance de su gestión 2018-2021. Pone énfasis en los desafíos que se enfrentaron como fue la implementación de la Ley 21.081, el estallido social y la pandemia. Comenta acerca de cómo ésta última generó cambios en la estructura de reclamos. Se relevan las herramientas nuevas: "Me quiero salir", "Boletín de empresas", "Alertas ciudadanas". Junto con eso se trabajó en un índice de vulnerabilidad, estudios de seguridad y con perspectiva de género. Por último, se menciona como un hito el proceso de revisión internacional Peer review.
3	<b>Fabiola Inostroza (Asociación de Consumidores FOJUCC):</b> Reconoce y agradece lo que SERNAC ha hecho. Junto con ello plantea los desafíos que hay en cuanto a descentralización y fortalecimiento de las regiones.
4	<b>Lucas Del Villar (SERNAC):</b> Agradece y comenta que se han promovido los consejos consultivos regionales, y ciertamente hay unos que funcionan mejor que otros. También hay que potenciar el trabajo con las Asociaciones de Consumidores de regiones, que algunas son muy potentes. Como Estado es un deber promover y mejorar el trabajo en las regiones, así que será uno de los puntos del traspaso a las nuevas autoridades.
5	<b>Puppy Rojas (ATELMO):</b> Agradece el trabajo y el aporte que significa. Lamenta que la pandemia haya restado el trabajo en conjunto ya que estima que hizo falta que varias de las materias expuestas hayan sido trabajadas en conjunto, habría sido muy provechoso. Pide, para el futuro, la posibilidad de conversar, de llegar a entendimiento y poder dar a entender las realidades de la industria. Agradezco la cordialidad, la amabilidad que no se dio en todos los servicios y la voluntad de avanzar y hacer cosas por el país. Desearte mucho éxito y agradecer al equipo de trabajo.
6	<b>Lucas Del Villar (SERNAC):</b> Agradece y señala que hay un gran equipo en SERNAC y que va a seguir trabajando. Agradece también los aportes del gremio de Puppy por mejorar y colaborar.
7	<b>Víctor Hugo Romo (Bicicultura):</b> Comenta que la gente confía en SERNAC y ese es el resultado de la gestión. Agradece al Director la impronta y la calidez del

**ACTA N° 1- 2022**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>vínculo. Más allá de las nuevas formas de fiscalizar a las asociaciones que han sido duras. Pide que el balance presentado se traspase a todas las asociaciones. Señala que su organización sigue pendiente de los mercados emergentes: inmobiliarias (loteos). Solicita al SERNAC una ventana para contar de los proyectos que se han ejecutado y los resultados. Comenta que hace poco salió en El Mercurio una nota que daba cuenta de proyectos que se realizan con los fondos concursables y no quedó claro si era peyorativo o una evaluación buena. Entonces se desconoce el trabajo que hay detrás de ello.</p>
8	<p><b>Lucas Del Villar (SERNAC):</b> Agradece las palabras de Víctor Hugo y se compromete a traspasar las solicitudes a su reemplazo y a las nuevas autoridades en cuanto a la necesidad de generar un espacio para dar a conocer los proyectos porque los medios tradicionales dependen de los avisadores y lo que se informa puede estar teñido de ese tinte. Agradece el trabajo de Bicultura y todo lo que han realizado.</p>
9	<p><b>Hernán Calderón (CONADECUS):</b> Pide disculpas por el retraso. Felicita a Lucas por su gestión y afirma que ha sido una de las mejores gestiones en cuanto al relacionamiento con las Asociaciones de Consumidores. Valora que el Director haya buscado el acercamiento a las asociaciones, el apoyo mutuo. Señala que durante la pandemia ha sido muy difícil responder a todas las necesidades de los consumidores. Las capacidades de las asociaciones son precarias y se vieron sobre demandadas al igual que SERNAC. Afirma que la pandemia puso a prueba el sistema y brindó la oportunidad de ver las mejoras que hay que hacerle a Ley y que surgieron con la pandemia: compras on line, delivery, colegios, pre universitarios, muchos temas. El tema de los consumidores híper vulnerables que no están identificados dentro de la ley y hay que hacerlo.</p> <p>Valora el trabajo en conjunto que pudieron realizar con SERNAC gracias a la voluntad del Director Nacional, por ejemplo, la entrega de recursos al hogar de niño con cáncer, fue gracias al acuerdo logrado por tres asociaciones de consumidores en una demanda colectiva. En conjunto se definió que los recursos fueran para los niños, cuando se podría haber reclamado que esos dineros se vayan al fondo concursable. Todo depende mucho entonces de la autoridad y la cercanía que tenga con las Asociaciones para ser sustentables. por lo que no lo son por sí solas. Por ejemplo, hay varias Asociaciones que no han podido cumplir con los requisitos del Ministerio de Economía para mantenerse vigentes, eso ha sido muy difícil.</p> <p>Junto con lo anterior quiere compartir la preocupación de que, a pesar de las sugerencias de organismos internacionales, de que los derechos de los consumidores sean consagrados dentro de la constitución, la iniciativa al respecto no ha tenido una acogida positiva por parte de la asamblea constituyente. El otro tema es preocupa es que se presentó una propuesta de <i>ombudsman</i> que no</p>

**ACTA N° 1- 2022**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>cumple con lo establecido en otros países ya que solo estaría integrando la defensa de derechos humanos. Recalca que junto a Uruguay seremos los únicos países de Latinoamérica con que no cuenta con defensor ciudadano ni que los derechos de los consumidores estén en la constitución.</p> <p>Quiere dejar esos temas como pendientes que la nueva administración debe abordar. Tiene la esperanza de que con las nuevas autoridades se avance en estas materias y agradeció nuevamente al Director por todas las confianzas.</p>
10	<p><b>Lucas Del Villar (SERNAC):</b> Señala que la gestión de Hernán en CONADECUS ha sido siempre con un genuino interés por la protección de los derechos de los consumidores por eso se ha hecho tan fácil la coordinación con él. Toma nota de todo lo que él ha dicho ya que, en efecto, UNCTAD hace una recomendación sobre la formalidad de las Asociaciones de Consumidores, así como la consagración constitucional y sobre eso UNCTAD quedó de mandar una propuesta normativa a la convención.</p> <p>Sobre las demandas colectivas SERNAC tiene que priorizar y para eso hay criterios que el servicio define y están en una circular de interpretación, este es un ejemplo.</p>
11	<p><b>Paulina Espinoza (SERNAC):</b> Debido a la hora da por cerrada la sesión y comenta pendientes para el año: nuevo reglamento, renovar presidencia. Invita a los/as consejeros/as que si tienen alguna necesidad se puede hacer una sesión extraordinaria para ello.</p>

### Compromisos

Compromiso	Responsable
1- Envío de presentación del balance 2018-2021 a los/as consejeros/as y a las Asociaciones de Consumidores.	Departamento de Participación Ciudadana
2- Presentar avances de un video que está realizando el Equipo de Comunicaciones y el Equipo de Participación Ciudadana sobre el Fondo Concursable y algunos resultados de los proyectos de las Asociaciones de Consumidores.	Departamento de Participación Ciudadana
3- Evaluar la factibilidad de que las Asociaciones de Consumidores cuenten con espacio dentro de la web de SERNAC para mostrar el trabajo de las mismas.	Departamento de Participación Ciudadana Gabinete