

**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión ordinaria</b> <b>Nº: 1</b>	<b>Presidida por: Andrés Herrera Troncoso</b>	
<b>Modalidad</b>	<b>Presencial</b>	
<b>Lugar: Teatinos 50, piso 5</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18-04-2023</b>
	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio: 15:00</b>	<b>Término: 16:30</b>
<b>Documentado por:</b>	<b>Scarlette Opazo Oyarzún</b>	

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Bienvenida y presentación del Director Nacional y Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
2	Conocer las expectativas del Consejo para el trabajo durante 2023
3	Coordinación para las acciones 2023

<b>Asistentes</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Hernán Calderón Ruiz	Corporación Nacional de Consumidores CONADECUS	M
2	Puppy Rojas Naranjo	Asociación Chile TELCOS	F
3	Víctor Hugo Romo Pizarro	Asociación de Consumidores Bicicultura	M
4	Pablo Rodríguez Arias	Asociación de Consumidores FOJUCC	M
5	Claudio Ortiz Tello	Retail Financiero A.G	M
6	Alejandro Arriagada	Retail Financiero A.G	M
7	Sergio Corvalán	Asociación de Operadores de Televisión por Suscripción – Acceso TV	M
8	Sebastián Castillo	Cámara Chilena de Centros	M



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

		Comerciales	
9	Catalina Mertz	Asociación Gremial de Supermercados de Chile - ASACH	F
10	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio	M
11	Orlando Sharp	Confederación de Comercio Detallista y Turismo de Chile	M
12	Andrés Herrera Troncoso	Director Nacional de SERNAC	M
	Paulina Espinoza Serra	Departamento de Participación Ciudadana	F
	Scarlette Opazo Oyarzún	Departamento de Participación Ciudadana	F

\*Femenino/Masculino/Otro

<b>Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Marco Araneda Herrera Asociación de Consumidores ASOCOCHI
2	
3	

<b>Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Marcela Godoy Carrasco
2	Raúl Ramírez Urrutia
3	

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	<p>Director Nacional presenta los lineamientos principales que tiene SERNAC ante las AdC. Comentando que debemos tener énfasis en sus principales necesidades frente a las materias de consumo, el fortalecimiento de las AdC, generando este espacio para que se presenten estas iniciativas.</p> <p>Enfatiza en que este es un espacio abierto para que se revisen determinadas materias que nos acojojan en cuanto a las temáticas principales de consumo,</p>



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	dando como ejemplo un conversatorio de Coyhaique, debido a que a esta dirección le interesa bastante el despliegue regional y los sectores más vulnerables.
2	Jorge guerrero, yo creo que el primer foco de las empresas son los consumidores, se debe estar consciente de sus necesidades. Sin embargo, hoy en día podemos ver muchos problemas en prensa dado este punto principal de que las empresas no ponen a los consumidores primero.
3	El Director reconoce la importancia de estas Organizaciones frente a estas malas prácticas, que se encuentran erradas y comprometen la fe pública, lo que finalmente afecta todo.
4	Jorge Guerrero, comenta que una de las preocupaciones es que las empresas potencien sus buenas practicas, lo que busca tener un mercado más competitivo para los consumidores, ya que todos son actores relevantes. Acá las AdC hacen un tremendo trabajo que hay que destacar.
5	Hernán Calderón, comparte lo que dice Jorge y el Director, pero señala que esto en la práctica no es tan así, dado que los reclamos de los consumidores no son acogidos por las empresas, y no solo hablamos de los comercios pequeños, sino que también el comercio grande. Lo que necesitamos con urgencia es que las AdC sean consideradas en la realidad, para que puedan tener el impacto que necesitan en la sociedad, y para esto necesitamos respuestas. Un caso de mala práctica puede ser La Polar hoy en día, y esto debe tomarse como ejemplo para que este tipo de prácticas no se realice, y para ello, necesitamos que los proveedores den causa y respuesta a los reclamos de los consumidores.
6	Claudio Ortiz, comenta que con las AdC hemos avanzado bastante, entre nosotros mismos, menciona a FOJUCC. Inclusive con Hernán, hemos sido bastante receptivos con esto. Quiero distinguir de todo esto, los reclamos dado que es un instrumento muy importante de gestión, mediante este instrumento podemos medir el comportamiento de las empresas con los consumidores, cuántos de ellos son respondidos, cuáles no. Si estos son respondidos positiva o negativamente, y como decía el Director, debemos responder el 100% de estos compromisos. El año 2022, según la CMF existieron 160 millones de dólares asociados a los fraudes electrónicos, el 60% asociado a tarjetas de crédito, el resto al débito, con esto quiero comentar que existe un porcentaje de personas que mal usa el sistema. Con esto, las empresas comienzan a tomar ciertas acciones dado el comportamiento de algunos consumidores, lo que no es una excusa para justificar actos indebidos, esperemos que, como el caso en el caso actual, sea un caso aislado. Acá esperamos que la empresa sea sancionado según lo que corresponda, pero siendo cautelosos de no generalizar anticipadamente como un problema de industria hasta tener los antecedentes concretos, por tanto, debemos ser prudentes frente a este tipo de problemáticas, hasta no constatar lo contrario.
7	Hernán Calderón, comparto pero creo que un acto que puede hacer el retail, voluntariamente pueden demostrar que ellos no han hecho aquello de lo que se les acusa, que exhiban la documentacion donde se acredite que ellos no están realizando ventas de productos falsos, siento que si las empresas hacen cosas



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	voluntarias, es importante
8	<p>Pablo Rodríguez, comenta que una de las cosas buenas de este tipo de instancias es que generan espacios para compartir estos temas, y pienso que es necesario fortalecer practicas preventivas, y no reactivas, esto como AdC tratamos de potenciar, proponemos temáticas que deben trabajar las empresas, debemos mediante esto generar espacios para las empresas, para que estas puedan ir abordando problemáticas de consumo que se van abordando, que esto no solo se vea en Tribunales, etc. Como FOJUCC si nos encontramos en este espacio, presentando a las empresas como ellas pueden abordar estos temas sin que sean solo temas obligatorios.</p> <p>Adicionalmente, siento que esto debe tener una ampliación a nivel regional, dado que estos espacios se dan situaciones de conversación, espacios de encuentro para ver temas puntuales como estos, dado que en el nivel regional todo es más limitado y escaso. Acá es importante, llamar a que este nivel se sume al central, y podemos evitar problemas desde la conversación y el encuentro</p>
9	<p>Víctor Hugo Romo, agradece los comentarios, y dice que en este 40% están esos consumidores que no sienten que SERNAC o las AdC las represente o proteja, acá es donde los gremios debemos actuar.</p> <p>Yo quiero dar un ejemplo con las bicicletas lo que económicamente mueve al país, se venden mucho, pero se encuentra centralizado acá el tema de la exportación, quienes han ido tomando nuestras iniciativas como los flayers, los cuales dejamos en estas tiendas y han evitado problemas de uso, sobre estos productos. Un mundo mejor es posible</p>
10	<p>Jorge Guerrero, cuando uno pone al consumidor delante, también debemos ver que existen deberes y derechos por parte de los consumidores, estos deben también asesorarse, investigar, etc. Requerimos de educación financiera, y esto es para toda la población, hasta para las empresas, dado que ellos también son consumidores, el deber y derecho son importantes a revisar. Adicionalmente, hay un punto muy importante hoy que es el comercio informal, acá hay una dosis muy fuerte de insatisfacción de la clase más modesta, dado que son personas muy desprotegidas que hasta pueden no conocer a sernac, y este sector no está siendo revisado, ya que existen mafias grandes tras este comercio, quienes lo inflan, y esto genera un tremendo daño.</p>
11	<p>Claudio Ortiz, yo quiero sugerir que estas instancias sean llevadas a cabo en regiones, al menos 3 o 4 veces al año, es distinto mandar a un representante que ir nosotros mismos a estos territorios, lo que nos haría bien a todos, esto habla de la descentralización del trabajo.</p> <p>Y nuestro trabajo permanente, de que las empresas cumplan con la norma, debiésemos impulsar la economía formal en Chile como AdC y SERNAC, dado que con esto ayudamos hasta las arcas fiscales. Hay que tener ojo con los medios de pago en débito, crédito, que sucede con el impuesto acá.</p> <p>En ciertos sectores, existen rebajas por evitar impuestos, etc. Debemos hacer un esfuerzo para parar eso</p>
12	<p>Sergio Corvalán, estas instancias son buenas para ver los intereses gremiales, de los consumidores, etc. Tenemos variados espacios para considerar ideas, etc. Pero no debemos olvidar que esto es para la sociedad civil, donde debemos hacer</p>



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>hincapié en la seguridad, lo que cuenta con una grave crisis, como lo es el robo de cable, acá hay un espacio adicional, para las AdC y sernac, donde debemos unirnos frente este tipo de actos, dado que afectan servicios que se brindan a los consumidores. Este es un fenómeno que está afectando a todas las industrias, para enfrentar esto debemos buscar trabajos conjuntos, acá es la empresa la que debe potenciar los problemas de seguridad, creemos que se hacen todos los esfuerzos para que esta industria actué frente a estas instancias.</p> <p>Los esquemas de reclamos, tanto la presentación, la denegación, etc. Son espacios en los que podemos ir avanzando pero planteo este tema como un contingente.</p>
13	<p>Sebastián Castillo, propongo armar un cronograma de trabajo, como las buenas practicas, etc. Donde podemos proponer como AdC distintas propuestas de lo que está haciendo el COSOC frente a estas temáticas abordadas.</p>
14	<p>Paulina Espinoza, trabajaremos en la propuesta de plan de trabajo, con fechas, etc. La cual le vamos a compartir para que ustedes hagan llegar sus opiniones, etc. De manera adicional comentar que próximamente, tendremos la cuenta pública, a la cual están todos/as invitadas a esta instancia, donde les compartiremos un borrador y ustedes puedan darnos orientaciones frente a las materias que estamos trabajando y las que ustedes quieren ver, si ustedes tienen más propuestas favor hacerlas llegar, para proponerlas en este tipo de instancias.</p>
15	<p>Puppy Rojas, comenta que podamos tener 2 iniciativas cada uno para poder abordar temáticas en conjunto como AdCs, nosotros como empresa de telecomunicaciones generamos estrategias digitales para el país, lo que va en incremento, y para esto entendemos los puntos de otras AdC, para ello nos damos el tiempo de escuchar a las otras asociaciones, siento esto nos ayudaría a progresar más ante las temáticas que acongojan a la sociedad civil.</p>
16	<p>Víctor Hugo Romo, comenta que existen AdC que no se presentan ante estos encuentros, deberíamos revisar si es necesario incorporar a más personas, etc.</p>
17	<p>Paulina Espinoza, comenta que existe un reglamento para este consejo, donde pueden revisar los puntos necesarios, para incorporar en este programa de trabajo, desde acá debemos ver cómo podemos incorporar a estas asociaciones que se encuentran fuera.</p>
18	<p>Jorge Guerra, comenta que existe un desconocimiento de este tipo de instancias como el COSOC, hasta mi equipo desconoce algunas veces este tipo de instancias, pero mi duda es cómo podemos llamar a más personas, para que participen, porque si esto solo queda entre nosotros, no podremos difundir este trabajo colectivo, yo creo que acá hay un trabajo Paulina.</p>
19	<p>Paulina, se realizará una nota de esta sesión para ser difundida en el sitio web de SERNAC.</p>
20	<p>Director Nacional, comenta que podemos levantar minutas sobre los temas planteados, etc. Ya que este tipo de instancias son muy importantes, dado que la sociedad civil, los gremios y el Estado quienes deben enfrentar los problemas más grandes de los consumidores.</p>
21	<p>Hernán Calderón, yo creo que el comercio informal, está creciendo cada vez más, lo que fue apoyado en parte por los municipios, dado que fomentaron los permisos de venta en las calles, etc. También tenemos el abandono del Estado, las superintendencias, en regiones tienen un abandono total, es lamentable lo que</p>



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>tenemos como organismos reguladores en regiones, un aparato público en regiones cuenta con 3 funcionarios, para 17 comunas, ¿entonces que van a fiscalizar? Nada, esto es lo que se ve, no hay voluntad tampoco para enfrentar estas temáticas. Se nos viene el tema de las mediaciones, este sistema no me agrada, nos vamos a llenar de empresas privadas que defiendan a los consumidores en materia de consumo, lo que a nivel mundial no es así, no me gusta que las empresas tengan su propio tipo de arbitraje.</p>
22	<p>Sergio Corvalán, frente a este punto yo creo que es muy importante llevar estos temas a regiones, debemos potenciar estas instancias afuera, acá se diluyen los temas, porque no se identifican, afuera si pasaría, las personas se sentirían identificadas, debemos partir de afuera hacia adentro.</p>
23	<p>Director Nacional, comenta que dada su experiencia conociendo las regiones, pudo ver que existe un compromiso muy grande, pero falta apoyo, dado que las superintendencias cuentan con 2 funcionarios, etc. Yo creo en general, estoy de acuerdo con los puntos que han tocado, destaco estas instancias para generar confianza pública, y veo como un desafío el trabajo en regiones, pero los llamo a leer muy bien que es lo que nos pide la sociedad civil, siempre habrá cosas que excedan nuestras capacidades, como el comercio informal, la inseguridad de Estado entre las personas, etc. Sin embargo, frente a esto debemos ver nuestro rol acá, potenciar las buenas practicas, de aquellas que no lo son, debemos ir fijándonos en aquellos mercados que se encuentran más desprotegidos, dada las asimetrías de información importante que existen, lo que limita sus propios progresos, a veces ellos quieren hacer las cosas mejor pero no saben cómo. Yo los invito un poco a eso, pensar en el consumidor, tanto en sus derechos como deberes</p>
24	<p>Jorge Guerrero, propone que las asociaciones gremiales pudiesen ver de antemano casos tan contingentes, como el de la empresa en cuestión hoy, dado que fuimos casi los últimos en darnos cuenta. Y sobre estas temáticas, a veces manejamos información importante para Sernac.</p>
25	<p>Claudio Ortiz, nosotros debiésemos promover el fortalecimiento del COSOC regional. El trabajo en conjunto en temas comunicacionales, es importante, debemos poner el comercio formal como un tema contingente, como vamos contra el informal. Nuestro trabajo permanente debe ser el ranking de reclamos y la mediación, esto es re importante, el termómetro hoy en día es el ranking, esto debe ser revisado, y ver como abordaremos este tema de la mediación. Necesitamos, abrir el ranking de reclamos, para el trabajo interno nuestro, requerimos de una mayor segregación, muchas categorías envueltas.</p>
26	<p>Vania Ricciuli, comenta que estamos trabajando frente a esto, dado que ustedes no cuentan con personería para ello, pero las empresas pueden hacer la solicitud, pero frente a esto ustedes pueden enviarme un correo para poder brindarles la información. Según lo que dice SOFOFA, no podemos.</p>
27	<p>El Director Nacional cuenta que hay una preocupación no menor de los mercados que tienen una taza desfavorables frente a los reclamos, no se puede responder solo por dar respuesta en plazo, pero no en su forma correcta.</p>
28	<p>Jorge Guerrero, comenta que mientras más grande es una empresa, más</p>



**ACTA N° 1 - 2023**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	desatendida se encuentran, y esto es un problema grave, dado que son ellos los que se encuentran en la cúspide de la cadena.
29	Orlando Sharp, comenta que debemos asumir que el comercio informal, ahora también vende con tarjeta, es algo que debemos ver. Sin embargo, voy a la señal que debemos proyectar, para dar una imagen creíble debemos mostrar que estamos haciendo un trabajo en conjunto frente a estas temáticas. Nosotros comenzamos a dar sellos de calidad, para las empresas que cuentan con buenas practicas.
30	Sebastián Castillo, hace hincapié en el comercio electrónico, buena prácticas, los patrones de consumo, son temas que debemos revisar.
31	Director Nacional da palabras de cierre.

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Trabajar en una propuesta de Plan Anual de Trabajo 2023
2	Trabajar en una propuesta de nuevo Reglamento del COSOC
3	

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	
2	
3	

