

ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Reunión Ordinaria Nº: 7	Presidida por: Sr Félix Mercado Berríos, Director Regional SERNAC Ñuble.		
Lugar:	Fecha:	06.12.2023	
Presencial Dirección Regional SERNAC Ñuble, ubicada en Calle Isabel Riquelme 413, 2do piso, Chillán.	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:00	12:30	
Documentado por:	Carlos Sandoval Iribarra - Profesional de Apoyo.		

Temas a tratar	
1	Exposición del Director Regional SERNAC sobre proyecto de ley SERNAC Te Protege.
2	Debate con los consejeros sobre las problemáticas de consumo que se han mantenido, originado o solucionado en sus comunas año 2023.
3	Los dirigentes discuten sobre el reglamento de mecanismos de participación ciudadana y que trata las funciones del COSOC, así como los desafíos para el año 2024 del consejo consultivo.

Asistentes			
Nº	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Maricarmen Ramírez	Unión Comunal de adultos mayores de Chillán.	F
2	Carmen Gloria Cisternas	Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios, Chillán- Ñuble	F
3	Mónica Vergara	Unión Comunal JJ. VV Urbanas, Chillán	F
4	Mario Zuñiga Donoso/Mario Favaron	Comité Multisectorial de Turismo San Fabián.	M
5	Félix Mercado	Director Regional, SERNAC Región de Ñuble	M



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

6	Carlos Sandoval Iribarra	Profesional de Apoyo, SERNAC Región de Ñuble	M
---	--------------------------	---	---

* *Femenino/Masculino/Otro*

Justifican inasistencia

1	Alejandro Lama – Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios, Chillán- Ñuble (Por tener compromisos agendados con anterioridad). Es reemplazado por Carmen Gloria Cisternas.
2	María Cecilia Fuentes, Unión Comunal JJ. VV Urbanas, Chillán (por motivos de salud). Es reemplazada por Mónica Vergara.
3	Norma Carrasco - Unión Comunal de clubes deportivos rurales, Yungay. (Por traslado y distancia al lugar de encuentro).
4	Lilian Navarro Sandoval. Asociación de centro de madres de Coihueco, ACEMACO. (Por encontrarse fuera de la región de Ñuble.
5	Gastón Díaz Norambuena - ADC ACOPROCH
6	Arturo Masafierro - Unión comunal JJ. VV Rurales Coelemu. (Por traslado y distancia al lugar de encuentro).
7	Marianela Cofré - Unión Comunal JJ. VV Urbanas Coelemu. (Por traslado y distancia al lugar de encuentro).

Ausentes

1	Jaime Rivas Cartes Agrupación de emprendedores de Ñuble, Ninhue
---	---



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Descripción de los contenidos de la reunión.

1 El Director Regional Sr Félix Mercado Berríos, da la bienvenida a los miembros del COSOC Región de Ñuble, en esta séptima y última sesión ordinaria del año 2023. El director parte agradeciendo la asistencia y el interés en participar periódicamente de este diálogo social el que va en directo beneficio de las y los consumidores de la región.

2 Se pasa lista de asistencia en registro escrito, firmando los miembros asistentes y se indica al COSOC que el presidente Sr Gastón Díaz se encuentra ausente en sala, por lo que no asistiendo tampoco alguien en su reemplazo, procederá a presidir esta sesión el Director Regional SERNAC.

3 Director Regional pasa a exponer sobre el proyecto de ley SERNAC Te protege, haciendo hincapié en los siguientes puntos:

Facultad Sancionadora:

- 4
- Ordenarles **término de la conducta infractora a los proveedores.**
 - Obligar la **restitución de los cobros indebidos** que hayan realizado los proveedores.
 - Imponer **medidas orientadas a prevenir** nuevas infracciones por las empresas.

El proyecto también **refuerza el rol que desempeña el SERNAC en la gestión de los reclamos** que recibe y **obliga a las empresas responderlos.**

- 5
- **El SERNAC revisará la denuncia** para analizar si cumple con ciertos **requisitos mínimos** como, por ejemplo, que **se trate de hechos que puedan ser constitutivos de una infracción a la Ley del Consumidor.**
 - Una vez confirmado que la denuncia cumple los requisitos de admisibilidad, **el SERNAC iniciará el procedimiento sancionatorio**, dando un **plazo a la empresa para que presente sus descargos y se acompañen los antecedentes** que lo sustentan. Luego, **se revisarán los antecedentes** y, de ser necesario, **se podrá requerir más información.**

ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

- Si se verifica la **vulneración a los derechos** de la persona consumidora, **el SERNAC podrá ordenar a la empresa a pagar una multa a beneficio fiscal** (con reglas especiales para las micro y pequeñas empresas), además de obligar la **devolución de los cobros indebidos y otras medidas preventivas**.

6 **Se realizan las siguientes consultas:**

Mario Favaron: ¿Cuánto tiempo pasará para que este proyecto de ley se apruebe?

La ley se encuentra desde su presentación por mensaje el día 12.09.2023 ante el congreso, actualmente se encuentra en trámite legislativo ante la cámara de diputados según boletín n° **16.271-03**.

A finales de enero de 2024 se estima que el proyecto de ley avance hasta su trámite legislativo en el SENADO.

Mario Zúñiga: ¿Cómo convencer y convocar a todas las personas a que el proyecto de ley SERNAC Te protege es la respuesta y salida a solucionar los problemas de consumo?

Es necesario que los medios de difusión masiva como la televisión, las radios, redes sociales, prensa escrita transparenten el sistema de gestión de reclamos actual que tiene SERNAC y las brechas existentes en la actualidad por la solución de problemática de consumo que abordan los proveedores.

Es necesario capacitar a funcionarios municipales para que todos tengan la misma información sobre la ley de protección del consumidor.

Es importante que a través de los municipios se gestione la disposición de difundir en sus redes sociales las noticias de SERNAC.

En materia educacional, los liceos y las carreras de administración universitaria a través de sus jóvenes deben conocer distintas perspectivas de consumo para poder reflexionar posteriormente por el proyecto de ley SERNAC e protege

En las plataformas online de las páginas web de los comercios, se hace necesario que cuando se publicitan ofertas y promociones por productos y



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

servicios, se indique el teléfono 800700100, para consultas y reclamos al SERNAC, de esa manera compromete a los proveedores a una respuesta a los reclamos de los consumidores, si es favorable o no ello se verá después, pero al menos que haya una respuesta.

➤ **Secretario administrativo propone responder las siguientes preguntas conducidas:**

Que problemas de consumo se han originado, mantenido o resueltos durante este año 2023 en sus comunas representadas.

Mario Zúñiga, Comité Multisectorial de Turismo San Fabián:

Existía un gran problema eléctrico en San Fabián, sin embargo, a través de mesas de trabajo con la SEREMI de energía, logramos mejorar la conectividad logrando traer un generador eléctrico a la abastece las tres cuartas partes de los hogares en las comunas. Es claro que SERNAC nos ha ayudado en cuanto a plantear estos temas en la comuna, con el aporte de la oficina de atención municipal SERNAC. Antes de la constitución de este COSOC San Fabián como una de las comunas más alejadas de la capital regional Chillán, sabíamos que existía una oficina de SERNAC en la comuna, sin embargo, también son claras las brechas de difusión que se hace necesario que tenga SERNAC en la región.

Carmen Gloria Cisternas, Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios, Chillán- Ñuble.

Nosotros como gremio de los microempresarios y pymes queremos dar mucho sentido al trabajo que se está realizando en el SERNAC por la difusión del proyecto de ley, para ello una buena iniciativa seria invitar a los consejeros a las reuniones protocolares que tenga el Director Regional con los alcaldes.

Agradezco la exposición realizada por el Director Regional y aprovecho la oportunidad para indicar que como gremio hemos otorgado un espacio por segunda vez en el año al SERNAC para que publique en nuestra revista el trabajo del consejo consultivo. Nuestra edición de revista publica 1500 ejemplares los que se distribuyen en toda la región de Ñuble y es entregado a los comercios pymes y personas consumidoras de la región.



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Mónica Vergara, Unión Comunal JJ. VV Urbanas, Chillán:

Como OO.CC no logramos este año organizarnos con una actividad junto al SERNAC, debido a que nuestra orgánica funcional ha tenido bajas de sus representantes por motivos de salud, sin embargo, nuestro compromiso para el año 2024 con el SERNAC, es coordinar la difusión con los presidentes de todas las JJ. VV de Chillán el proyecto de ley.

Hacer operativos en terreno con la plataforma municipal de atención SERNAC en Chillán, servirá para el trabajo focalizado en enero y febrero 2024, para poder retomar en marzo 2024 una agenda de difusión de derechos y deberes de los consumidores.

Director Regional agradece la gestión del consejero Jaime Cartes, que, si bien no se encuentra en esta sesión, coordinó para la semana de la pyme del 27 al 30 de noviembre de 2023 una actividad dirigida a todos los asociados micro emprendedores de la agrupación de emprendedores de Ñuble en Ninhue.

En Yungay hicimos una charla en materia de telecomunicaciones con el apoyo de SUBTEL y mantuvimos una coordinación con Norma Carrasco que, si bien no asistió presencialmente a esta sesión, si mostro su compromiso en seguir trabajando en el COSOC.

En Coihueco nos invitó a su reunión mensual ACEMACO y hablamos temas de seguridad de productos eléctricos en el hogar junto a SEC y Fundación Coaniquem a más 15 presidentes de centros de madres de la comuna más rural de Ñuble.

Para finalizar comentó: Sabemos que su trabajo como dirigentes es importante, sacrificado y no remunerado, por lo mismo les pedimos que se apoyen en nosotros como SERNAC para difundir los derechos de los consumidores en sus comunas, acercando los servicios a sus asociados de tal manera que SERNAC sirva de articulador a problemáticas transversales como son los suministros eléctrico, agua potable y telecomunicaciones.



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Acuerdos/compromisos

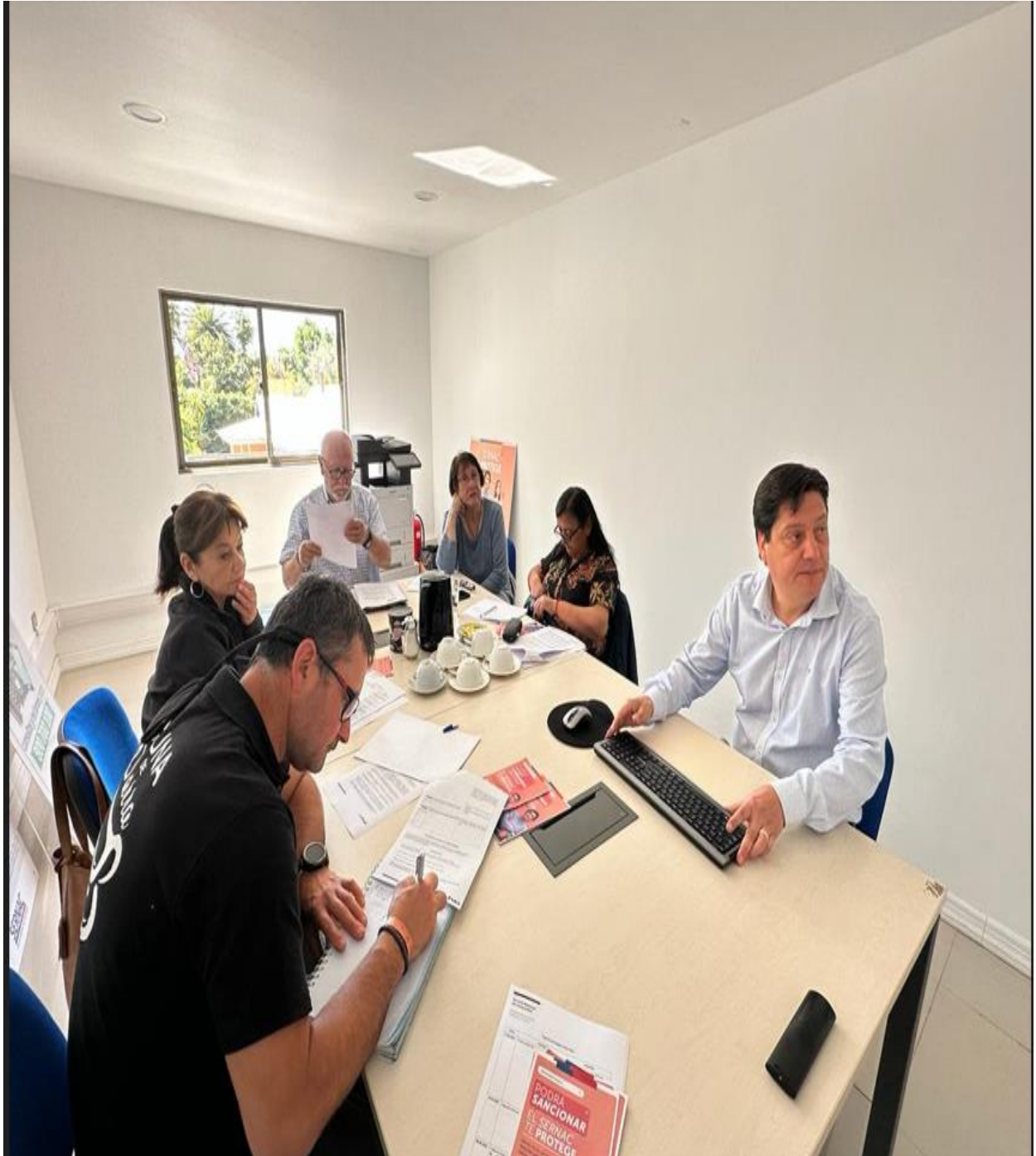
1	El secretario administrativo enviará a confeccionar al departamento de comunicaciones del SERNAC un informativo tipo grafica digital a compartir por vía WhatsApp y a publicar en las páginas oficiales de las redes sociales de todas las municipalidades con convenio SERNAC. El informativo tendrá el siguiente contenido: Nombre de funcionario municipal encargado, ubicación de la oficina y horario de atención.
2	Los miembros asistentes a esta sesión del consejo confirman su participación en seguir formando parte del COSOC para el 2024. Los miembros inasistentes quedarán de pasar hasta las oficinas del SERNAC Ñuble durante el mes de diciembre 2023 o enero de 2024 y se les preguntará personalmente su decisión por el secretario administrativo.
3	La próxima reunión del COSOC se realizará en el mes de marzo de 2024, dando inicio al segundo año de ejecución del Consejo Consultivo en la región de Ñuble. La invitación se realizará la última semana de febrero 2024.

Documentación anexa al acta

1	Fotografía de asistencia.
2	Comprobantes de invitación enviada por correo electrónico a los miembros del COSOC a la quinta sesión más actividad.



ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"



**ACTA N° "7" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"**



17/12/23, 23:36

Correo de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - INVITAA SÉPTIMA Y ÚLTIMA SESION COSOC SERNAC REGIÓN DE Ñ...



Carlos Felipe Sandoval Iribarra <csandovali@sernac.cl>

INVITA A SÉPTIMA Y ÚLTIMA SESION COSOC SERNAC REGIÓN DE ÑUBLE 2023

1 mensaje

Carlos Felipe Sandoval Iribarra <csandovali@sernac.cl> 4 de diciembre de 2023, 13:49
Para: jaimitorivascartes@gmail.com, cmtsanfaban@hotmail.com, liliannavarrosandoval@gmail.com,
Mcofremora.75@gmail.com, amasafiero@gmail.com, manyramirezher1949@gmail.com, ACOPROCH
<gestond80@gmail.com>, alex54isco@gmail.com, norma.carrascor65@gmail.com, Secretaria Cámara Chillán
<secretaria@camarachillan.cl>, micavergara55@gmail.com <micavergara55@gmail.com>
Cc: Félix Tomás Mercado Berrios <fmercado@sernac.cl>

Estimados Miembros del Consejo Consultivo Sociedad Civil SERNAC 2023:

El Servicio Nacional del Consumidor tiene el agrado de invitarlo a usted, como miembro del Consejo Consultivo Regional, a la Séptima y última sesión anual 2023, programada para el día **miércoles 6 de diciembre de 2023, a las 11.00 horas, en dependencias de SERNAC Ñuble, ubicado en Calle Isabel Riquelme 413, segundo piso, Chillán.**

Por favor, confirmar su asistencia a este correo csandovali@sernac.cl

Saludos cordiales.



Carlos Felipe Sandoval Iribarra
Profesional
Dirección Regional de Ñuble

csandovali@sernac.cl

442024853
Isabel Riquelme 413, 2do piso, Chillán

