

ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión N°:	Presidida por:		
5/ Ordinaria	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar:	Fecha:	23/11/2023	
Baquadano N° 1093 (presencial)	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:30	12:30	
Documentado por:	Francisca Campillay Miranda		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo del Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.
2	Despliegue Territorial año 2023.
3	Resultados Consulta Ciudadana 2023.
4	Hito Comunicacional Zona Franca.
5	Situación Avenida proyectada.
6	Nombramiento Abogado.
7	Diagnóstico regional de los municipios de la región en materia población y consumidores hipervulnerables.
8	Diagnóstico de las distintas sentencias dictadas por los JDL.
9	Taller doble Rol de las mipymes.
10	Avances del proyecto de ley.

ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Guido Sierra	Presidente Junta de vecinos Río Seco	M
2	Glenda González	Zofri S.A.	F
3	Sara González	Zofri S. A.	F
4	Anni Rojas	UNAP	F
5	Paulina Ávila	SUPERIR	F
6	Jesús Mesías	Junta de vecinos Sargento Aldea	M
7	Livio Lanino	Cámara de comercio detallista y turismo Iquique.	M
8	Mario Muñoz	U. Comunal siglo XI	M
9	Alicia Naranjo	U. comunal sector norte de Iquique	F
10	Delia Carrasco	SENAMA	F
11	Herve Saavedra	SEC	M
12	Mario Aguilar	Seremía de Economía	M
13	Claudia Muñoz	Seremía de Salud	F
14	Jorge Julio	Seremi de Economía	M

N°	Nombre de los Justificados:
1	No hubo participantes justificados.



ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1 No hubo participantes Ausentes.

Descripción de los contenidos de la reunión.

1 Saludo y palabras del Director Regional del SERNAC, Rodrigo Cortés Tapia, quien agradece la presencia de los participantes.

2 Respecto al Proyecto de Ley, se realiza la siguiente presentación:



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

ÍNDICE



1. Despliegue territorial año 2023.

2. Resultados Consulta Ciudadana.

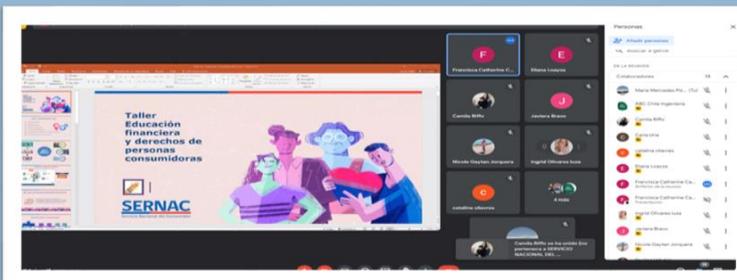
3. Avances y término de año.

4. Estado del Proyecto de ley.



Despliegue territorial

- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para personas mayores de SENAMA en caja compensación los Andes.
- Taller de “educación financiera y derechos de las personas consumidoras” y difusión del proyecto de ley a grupo LGTBIQ+ de Iquique.

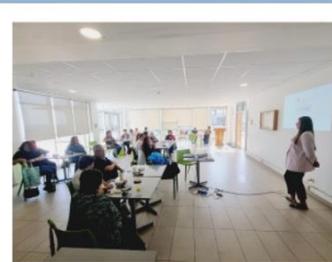


ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Despliegue territorial

- Taller de “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley para **personas mayores, del programa Vínculos**, en la **municipalidad de Iquique**.
- Taller de “Ley pro consumidor” y difusión del proyecto de ley, para asociados de la **cámara de comercio detallista**.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Despliegue territorial

- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para **personas mayores, del programa vínculos**, realizado en el **gimnasio techado de la municipalidad de Alto Hospicio**.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Despliegue territorial

- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para mujeres del gremio contra viento y marea, en playa blanca. (Playa blanca, los verdes y Pisagua)
- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para mujeres del gremio contra viento y marea, en playa Cádiz.



Despliegue territorial

- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en el colegio Simón Bolívar de Alto Hospicio.
- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en Escuela Chipana de Iquique.



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Despliegue territorial

- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en Escuela Centenario de Iquique.
- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para mujeres del programa “Jefas de Hogar” de SERNAMEG, en Alto Hospicio.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Despliegue territorial

- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en Colegio República de Croacia.
- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en Liceo Huara.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Despliegue territorial

- Taller “Educación financiera” y difusión del proyecto de ley, para mujeres del programa “Jefas de Hogar” de SERNAMEG, en la comuna de Pica.
- Taller “Plan de ahorro” a niños y niñas beneficiarios del programa 4 a 7 de SERNAMEG, en Escuela básica de Pozo Almonte.



3. Resultado Consulta ciudadana

Esta consulta ciudadana tuvo como objetivo, **recopilar información relevante** para el desarrollo de las acciones del servicio en la región.

La consulta fue realizada entre **el 05 de septiembre y el 09 de octubre** del año **2023**, fue respondida de forma presencial y digital por **854 participantes** de las 7 comunas de nuestra región: **Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte, Pica, Huara, Camiña y Colchane.**

La iniciativa permitió mejorar los canales y espacios de información de la ciudadanía, para promover una respuesta oportuna y de calidad por parte del servicio. Sobre todo conocer aquellos ámbitos en los que se sienten más vulnerables o padecen mayor problemas de consumo y de esta forma poder enfocarse en las soluciones.

ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Principales Hallazgos:

De las **854** personas que respondieron, un **48,1%** señaló que se deben priorizar las gestiones del SERNAC hacia las **personas de bajos ingresos**, en segundo lugar, con un **45,4%** hacia las **personas mayores** y un **44,6%** a personas con **bajo nivel educativo**. (Gráfico 1)

Ante la pregunta ¿En qué ámbito ha sentido desprotección como consumidor?, un **50,5%** indicó que en **cobros indebidos**, un **35,1%** por **publicidad engañosa** y un **31,6%** por **falta de información y transparencia por parte de los proveedores**. (Gráfico 2)



Principales Hallazgos:

Las herramientas del sitio web más conocidas son: el **Portal del Consumidor (38,2%)**; **No Me Hostiguen Cobranzas (15,5%)** y **No Molestar (anti spam) (14,9%)**. Las menos conocidas son: El **Observatorio de Precios (1,6%)**, **Boletín Empresas (1,8%)** y **Alerta Ciudadana (2,8%)** (Gráfico 3)

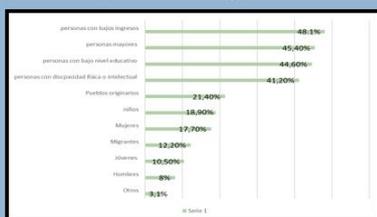
Por otra parte, la forma en que la población prefiere ser informada acerca de sus derechos como consumidores y consumidoras, es a través de las **Redes Sociales (75,6%)**, **Televisión (42,9%)** y **Radio (28,3%)**, (Gráfico 4)



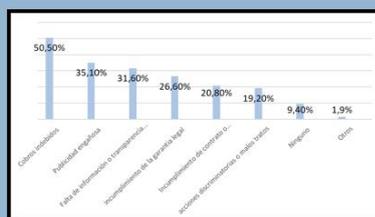
ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Gráficos:

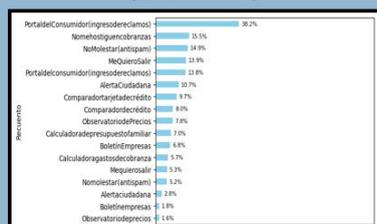
(Gráfico 1)



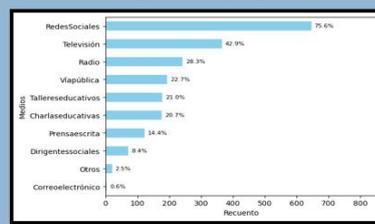
(Gráfico 2)



(Gráfico 3)



(Gráfico 4)



2.- Avances y término de año.

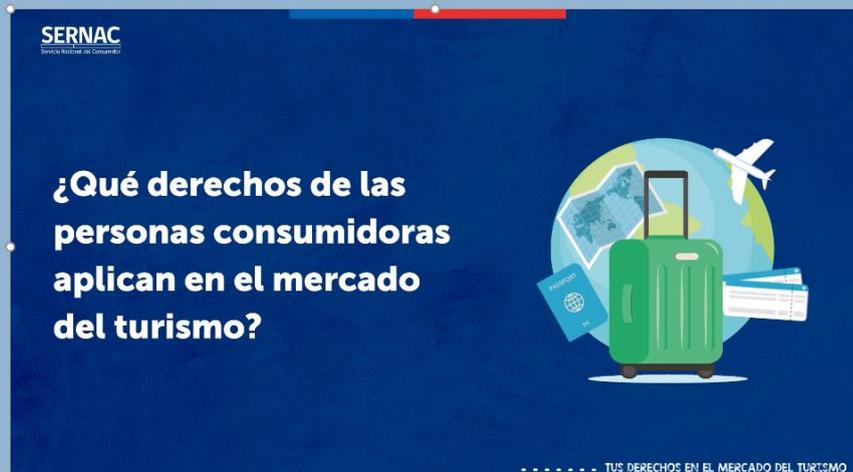
- 1 Hito comunicacional con zona franca, martes 28 de Noviembre.
- 2 Situación Avenida Proyectada.
- 3 Nomenclatura Abogado Regional.
- 4 Diagnóstico regional de los municipios de la región en materia población y consumidores hipervulnerables.
- 5 Diagnóstico de las distintas sentencias dictadas por los JPL
- 6 Taller doble Rol de las pymes.
- 7 Convenio con Delegación presidencial del Tamarugal.

ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

2.- Avances gráficos con Zofri.



2.- Avances gráficos con Zofri.



2.- situación Avenida Proyectada.



Situación Avenida Proyectada:

30 de mayo a las 11:30
05 de junio a las 18:31

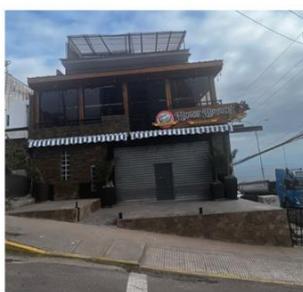
Rotura en la tubería de conducción de agua potable de 630 mm de material HDPE, y que entrega suministro al sector costero sur de la ciudad hasta el aeropuerto Diego Aracena.



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

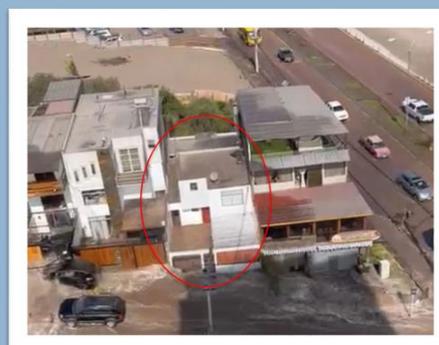
Situación Avenida Proyectada:

BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	PROPIETARIO	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
Inmueble	Proyectada 2603	Juana Celia Briceño Picón	Juana Celia Briceño Picón	\$ 9.890.000	Bienes Muebles	\$ 2.370.000	NA	NA	\$ 9.890.000	Transacción Firmada 19.06.2023
Local Comercial					Lucro cesante	\$ 7.200.000				
					Trabajadores Part Time	\$ 320.000				



Situación Avenida Proyectada:

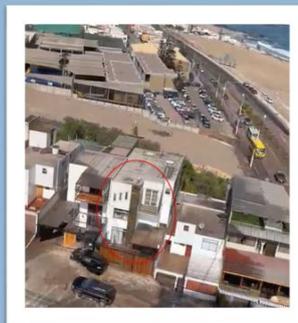
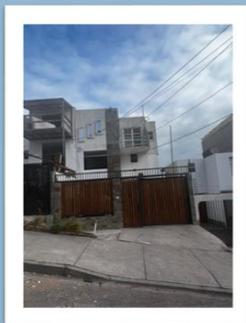
BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
Bienes Muebles	Proyectada 2607	Roxana Oliva Vincés	\$ 7.359.250	Arreglos en Inmueble	\$ 1.983.150	\$ 4.054.000	NA	\$ 4.054.000	Transacción Firmada 06.07.2023
Mejoras Inmueble				Bienes Muebles	\$ 4.054.000				



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Situación Avenida Proyectada:

BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUEST O ADA 1	PRESUPUEST O ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
Inmueble	Proyectada 2611	Cristian Cortes Caceres	\$ 249.400.552*	Inmueble	5910 UF	\$ 94.819.123	\$ 108.473.751	\$165.000.000	Transacción Firmada 28.08.23
Muebles				Bienes Muebles	\$ 52.018.667				
				Arriendo diario	\$ 200.000				



Situación Avenida Proyectada:

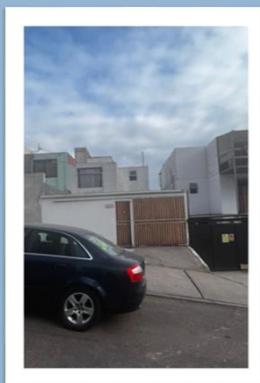
BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
Inmueble	Proyectada 2613	Luisa Aguilera Corripio	\$ 389.642.086	Inmueble	\$304.759.423	\$ 97.022.445	\$ 110.569.058	\$205.000.000	Transacción firmada 10.11.23
Muebles				Bienes Muebles	\$ 68.882.663				
				Arriendo 8 meses	\$ 16.000.000				



ACTA N° 5 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

Situación Avenida Proyectada:

BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	ESTADO
Inmueble	Proyectada 2617	María Loyola Avila	\$ 136.931.595	Inmueble	3205 UF	En estudio	En estudio	Rechazaron monto. Se puso en contacto con cia de seguros.
Muebles				Bienes Muebles	805 UF			



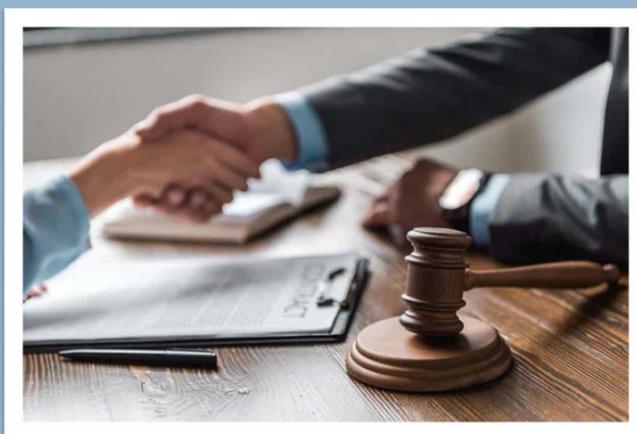
Situación Avenida Proyectada:

BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
Inmueble	Proyectada 2307	Miguel Zagal	\$82.023.091	Inmueble	\$64.291.407	Pendiente	Pendiente	NA	Enviado a Cía de Seguros
Otros gastos.				Otros gastos.	\$20.731.684				



ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

3. Nombramiento Abogado Regional



4. Diagnóstico regional de los municipios de la región en materia población y consumidores hipervulnerables.



5. Diagnóstico de las distintas sentencias dictadas por los JDL.



6. Taller doble Rol en las pymes.

Charla Doble Rol de las MIPYMES

Derechos y Obligaciones según la
Ley de Protección al Consumidor



ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

6. Avances Proyecto de ley.



Avances del proyecto de ley.

- El proyecto de ley, fue ingresado a la cámara de diputados con fecha **7 de septiembre del año 2023**, actualmente se encuentra en **primer trámite constitucional**.
- El proyecto de ley se está revisando, para identificar si se encuentra dentro de los márgenes que establece la constitución, para luego pasar a comisión y posterior discusión en sala.

07 Sep. 2023	Primer trámite constitucional / C. Diputados	Ingreso de proyecto	Ver
1 Sep. 2023	76 / 371	Primer trámite constitucional / C. Diputados	Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pecuaria y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, y a la Comisión de Hacienda en lo que corresponda. Se remite el proyecto a la Corte Suprema.
1 Sep. 2023		Primer trámite constitucional / C. Diputados	Oficio N° a la Corte Suprema
1 Sep. 2023		Primer trámite constitucional / C. Diputados	Oficio N°18.786 a la Corte Suprema
5 Sep. 2023	80 / 371	Primer trámite constitucional / C. Diputados	Cuenta del Mensaje 1185-371 que hace presente la urgencia Simple
5 Oct. 2023	97 / 371	Primer trámite constitucional / C. Diputados	Cuenta del Mensaje 1367-371 que retira y hace presente la urgencia Simple
0 Nov. 2023	106 / 371	Primer trámite constitucional / C. Diputados	Cuenta del Mensaje 1490-371 que retira y hace presente la urgencia Suma



ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

6. Convenio con delegación presidencial del Tamarugal.



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 5 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Se invitó a los miembros del Consejo Consultivo Regional, a participar en la inauguración de los prismas y totes que anuncian los derechos de los y las consumidoras, el día martes 28 de noviembre a las 15:00 horas, en mall Zofri, junto a la distinguida visita del Ministro de Economía.
2	Se coordinó charla "Doble Rol de las Pymes" con asociados de la cámara de comercio minorista, para el 01 de diciembre del 2023, a las 16:00 hrs.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Lista de asistencia
2	Fotografía de la 5° sesión de Consejo Consultivo



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

LISTA DE ASISTENCIA:

22/11/23, 8:54

Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional del Consumidor

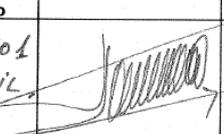
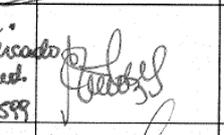
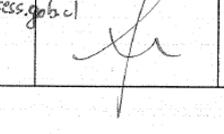
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Departamentos/Entidades Ejecutora(s): Consejo Consultivo Regional

Fecha: _____ **Hora:** (inicio) 11:00 / (término) _____

Relator/a(es): Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.

Nº	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Livio Lenino R	ASOCIACION COMERCIO DETALLISTA Y TURISMO ZOO. A.G.	Livio Fabio L @notrabil.com		✓	
2	Claudia Muñoz	SEREMI Salud	claudia.munozmendoza@redgub.cl 986 2292599			✓
3	Ramiro Davino V.	SESS	rdavino@sess.gob.cl			✓

1



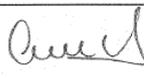
ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

22/11/23, 8:54

Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
4	ANIB ROJAS PALTA	UNAP	anrojars@unap.cl			X
5	Guido Sierra Burgos	Calita Rio Seco Presidente	guidosierra1969@gmail.com		X	
6	Paulina Aña Vergara	SUPERIR	pavila@superir.gob.cl			X
7	MARCO MORA Risso	U. COMUNAL SIGLO XXI	M. Risso @HERRIZES		X	
8	Alicia Navarro Silva	U. comunal de I.L.V.U. Sector Norte Spina	mariano.silva alicia@gmail.com			X

2



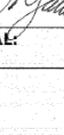
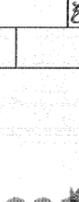
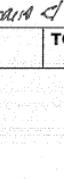
ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

22/11/23-8:54

Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
9	Delia Lopez	SEVIND	delia.lopez@sevind.cl			X
10	Jorge Julio	SEREMI ECONOMIA	julio@economia.cl		X	
11	Herive Sampedo	SEC	hsampedo@sec.cl		X	
12	Glenda González	Zofri	glenda.gonzalez@zofri.cl			X
13	Sara González	ZOFRI	Sara.gonzalez@zofri.cl			X
14	Marcos Mery	Seremio Economía	marcosmery@economia.cl		X	
HOMBRES:		MUJER:	TOTAL:			

3



ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

FOTOGRAFÍA DE LA 4° SESION DEL CONSEJO CONSULTIVO:



(Fotografía 1)

ACTA N° 4 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá



(Fotografía 2)