

ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°: 03	Presidida por: Andrés Herrera Troncoso		
Modalidad	ONLINE		
	Fecha:	09-11-2023	
	Hora 15:30		
	Inicio:	Término:	
	15: 40	17:30	
Documentado por:	Carla Sandoval Leiva		

Temas a tratar	
1	Presentación de iniciativas o acciones que estén realizando las Asociaciones y Gremios en torno a problemáticas, buenas prácticas y fortalecimiento en la protección a las personas consumidoras.
2	Propuesta de desarrollo de iniciativa conjunta – definir una iniciativa de trabajo conjunto como Consejo (COSOC). El tiempo que se estima para el desarrollo de la iniciativa es durante este último trimestre del año en curso 2023 y el primer semestre del 2024.
3	Presentación sobre Proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Javiera Escanella	Asociación de Supermercados de Chile ASACH	F
2	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio	M
3	Alejandro Arriagada	Retail Financiero A.G	M
4	Víctor Hugo	Asociación de Consumidores Bicicultura	M
5	Andrés Herrera	Director Nacional de SERNAC	M



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

6	Rodrigo Mateluna	Subdirector de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	M
7	Ana Karina Gómez	Jefa de gabinete	F
8	Magdalena Lazcano	Coordinadora Legislativa	F
9	Gonzalo Vergara	Asesor de Coordinación Legislativa	M
10	Vania Ricciulli	Encargada de Relacionamento Institucional	F
11	Viviana Rojas	Departamento de Participación Ciudadana	F
12	Carla Sandoval	Departamento de Participación Ciudadana	F

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia

1	Hernán Calderón Ruiz Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
---	---

Ausentes

1	Puppy Rojas Naranjo Asociación de Telefonía Móvil- ATELMO
2	Pablo Rodríguez Arias Asociación de Consumidores - FOJUCC
3	Marco Araneda Herrera Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
4	Sebastián Castillo Cámara Chilena de Centros Comerciales
5	Rafael Cumsille Zapapa Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile

Descripción de los contenidos de la reunión.

	Viviana Rojas, da la bienvenida a las y los asistentes junto a la presentación de los funcionarios presentes en la Sala Espacio Ciudadano del Sernac
	Director Nacional Andrés Herrera, agradeció la instancia y de acuerdo a los compromisos el objetivo es generar un trabajo colaborativo con el Consejo Consultivo y Sernac, y así trabajar en iniciativas para obtener resultados super concretos.



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>Viviana Rojas, menciona los compromisos adquiridos en la primera y segunda sesión, mencionando que está pendiente la propuesta de Reglamento que se entregará para la 4ta sesión del Consejo. Se da por cumplidos el resto de los compromisos adquiridos con la presentación en tabla del día de hoy del Proyecto de Ley.</p> <p>Presenta el primer punto en tabla: Iniciativas o Acciones que estén realizando los integrantes del Consejo en torno al fortalecimiento de la protección a las personas consumidoras. ¿Algún voluntario que quiera compartir sus experiencias en consumo? Alejandro quisieras compartirnos las iniciativas que han realizado cómo gremio?</p>
	<p>Alejandro Arriagada, agradeció la convocatoria y los temas que se abordarán en esta sesión. (Acuerdo de autorregulación). Menciona que por parte de ellos quieren mejorar materias con distintas dimensiones. Sector Industria el objetivo en la mejora en los estándares de atención, reducir el impacto que tiene la relación con el cliente.</p> <p>Además de mejorar la gestión de reclamos, a través de una capacitación a los y las asociadas, se generará una mesa para atender estos aspectos tan relevantes. Proyecto educación financiera con la universidad san Sebastián, entrega de herramientas y generar nuevos contenidos educativos.</p>
	<p>Director Nacional Andrés Herrera, Menciona que es importante estos avances que comenta Alejandro, valorando lo que a realizado se identifican compromisos comunes</p>
	<p>Víctor Hugo, comenta sobre un encuentro en el que participó convocado por la Asociación de Consumidores (Conadecus) para asociaciones, menciona que le parece fantástica la iniciativa de Alejandro, cada día se requiere avanzar en materias relativas a la protección de los derechos de las y los consumidores.</p> <p>Da ejemplo de una iniciativa que surgió por parte de las Adc, representan dos millones de bicicletas, son cifras del ministerio de transporte, eso quiere decir una venta bien amplia en la compra de bicicletas. Hicimos talleres y guías de consumo, las cuales permiten tener al usuario informado, y cuáles son las preguntas que se debe hacer una persona antes de hacer una compra.</p> <p>Es decir, cuando hay un proveedor activo y una Adc también se suman los intereses y esto permite incidir en la toma de una decisión de consumo.</p>
	<p>Jorge Guerrero, Agradeció el espíritu que existe en este grupo, creo que acá es bastante mágica, como se puede alinear los intereses entre los consumidores y proveedores, y el interés más grande que tenemos los gremios es satisfacer las necesidades de los consumidores. Menciona que esta ley de Sernac te protege, la idea es que el consumidor se vea beneficiado. El foco es la protección al consumidor. Para nosotros es tan importante la autorregulación y consideramos todos uno solo (Consumidores - Proveedores).</p>
	<p>Director Nacional Andrés Herrera, reconoce lo que comenta Víctor Hugo de la ADC Bicicultura, sobre la iniciativa, sobre todo porque es un tema de sostenibilidad muy importante, es un proyecto muy focalizado, comprometido con el consumo</p>



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>sostenible. Eso es muy importante y sería ideal ejecutar otro proyecto con la misma lógica sobre consumo sostenible.</p> <p>Sobre el Proyecto de Ley comenta que, respecto a las multas, la idea es que en todos los casos existan mecanismos de protección de tal manera de resolver estos casos.</p>
	<p>Javiera Escanilla, queda a disposición para todo lo que se quiere realizar, es importante revisar la ley respecto a las multas y revisar el detalle de la normativa, pero como gremios queremos adherir y la importancia que tiene el trabajo de colaboración público privado</p>
	<p>Viviana Rojas, menciona propuesta de desarrollo de iniciativa conjunta, la idea es definir una iniciativa como Consejo, para realizarlo durante el último trimestre de este año, que sería noviembre, diciembre y principio de enero posiblemente. Sebastián Castillo en la sesión anterior sugirió cómo propuesta realizar una actividad a fin de año de cara a promocionar el comercio formal en navidad, cómo fecha clave. Les doy la palabra a las propuestas que estimen.</p>
	<p>Consejeros, piden contextualizar o explicar con más detalle esta iniciativa</p>
	<p>Director Nacional Andrés Herrera, contextualiza la propuesta presentada en la mesa la cual tiene por objetivo definir una o más iniciativas que puedan ser construidas, la idea es que sea el resultado que sea susceptible de medir y con alcance, la idea es que de aquí a marzo podamos tener definido un proyecto. Además de generar un calendario de trabajo, para adoptar los ejes comunes para trabajar, definir iniciativas con respecto a esos ejes.</p>
	<p>Víctor Hugo, me quedan dudas, sobre la iniciativa de Sebastián, sería combatir comercio ilegal, desde Bicicultura tenemos el Mercado detallista, una propuesta sería educación frente a por ejemplo evasión al no entregar boletas en los consumos menores o chicos. Es una tendencia cultural fuerte, no cumpliendo con requisitos importantes, ya que las personas consumidoras no podrán hacer reclamos. Para los nuevos comerciantes que se complete el proceso para el cumplimiento. Tal vez considerar un manual de buenas prácticas, documento visual para compartir</p>
	<p>Director Nacional Andrés Herrera, una vez que terminemos podemos revisar ejes o líneas, que temas les interesan abordar y definir proyectos más generales.</p>
	<p>Javiera Escanilla, Próxima sesión Cosoc, tener ejes líneas de trabajo que interesaría abordar, proyectos específicos según ejes depende el alcance</p>
	<p>Viviana Rojas, da la palabra a Magdalena Lazcano y Gonzalo Vergara para la presentación del Proyecto de Ley Sernac te Protege.</p>
	<p>Magdalena y Gonzalo, Exponen presentación Proyecto de Ley Sernac Te Protege</p>
	<p>Jorge Guerrero, pregunta respecto a algunos puntos de la presentación ¿Cómo se pueden considerar el comercio ilegal en esta Ley.</p>
	<p>Director Nacional Andrés Herrera, se va a reflejar un fortalecimiento en la línea de reclamos la idea es fortalecer y generar estándares mínimos para las empresas traten y resuelvan reclamos con foco en la búsqueda de resolver el reclamo.</p>



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	Además, cuando nosotros fortalecemos el sistema de reclamo, y solicitamos requisitos básicos como descripción de hechos y antecedentes. Esta ley va en la línea de fortalecer la línea de reclamos para dar respuesta a los consumidores.
	Alejandro Arriagada: Solo una sugerencia no es una crítica, Tomas Flores sacó un papper o nota sobre la cantidad de reclamos que llegan. Mi pregunta o tesis es si en el fondo el diseño de fondo de esta reforma apunta a resolver un problema o está sobredimensionado. Lo otro es que me llama la atención existen industrias oscuras donde funcionan como plataforma electrónica para las transacciones, pareciera que no hay una dimensión y la experiencia se va a ir resolviendo en el tiempo. ¿Cuán profundo ven ustedes los servicios tecnológicos, como empresas que usan inteligencia artificial?
	Director Nacional Andrés Herrera, en relación a los sistemas alternativo de resolución de controversias, respecto al proyecto, ya se encuentra sembrada la semilla para profundizar en aquello, es algo de lo cual se puede evaluar y analizar para ver de qué manera se puede potenciar los mecanismos y también generar ciertos estándares con los cuales estos sistemas puedan funcionar.
	Alejandro Arriagada, se refiere a la Ley fintech y menciona que existe una norma que permite a la CMF que permite generar pruebas de distintos mecanismos, me parece interesante que exista un órgano.
	Magdalena Lazcano, Respecto a lo que comentaba Alejandro, quisiera señalar que hay estudios que el Sernac realizó donde se destacó que había aprox. un 30% de consumidores que no reclaman, es decir hay un amplio número de personas que no reclaman. pero tenemos un dato que el 90% de la personas si reclamaron en contra de una empresa, es por eso que esta ley exige a las empresas responder a las y los consumidores y que los problemas se resuelven cuando las personas se dirigen a la empresa y se da respuesta
	Gonzalo Vergara: Sernac le interesa bastante ven la interacción entre tecnología y consumo, tenemos circular de inteligencia artificial como otras iniciativas vinculadas abordar el tema de inteligencia artificial. pero hay elementos que vamos a tener en consideración
	Víctor Hugo: me alegro que el servicio cuente con mecanismos y acciones vinculadas a la inteligencia artificial.
	El Director Nacional Andrés Herrera: Cierra y agradece la participación en esta sesión

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Se Compromete al envío de la presentación del proyecto de Ley
---	---



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Documentación anexa al acta

1	No
---	----

Anexos



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° "03" - "2023"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

