

**ACTA N° 1- 2021**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°1 Año 2021	19 de mayo 2021	Lucas del Villar Montt - Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
Lugar	Horario	
Modalidad Virtual	Inicio	Término
	17:00	18:15
Temas a tratar		
1	Revisión y aprobación de contenidos de Cuenta Pública Participativa 2020	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Lucas del Villar	Director Nacional de SERNAC
2	Diego Espinoza	Jefe (s) dpto. de Participación Ciudadana SERNAC y Secretario Ejecutivo (s) del COSOC
3	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
4	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
5	Javiera Escanella	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
6	Pedro Zamorano	Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile CONAPYME
7	Marco Araneda	AdC Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI
8	Pilar Fernández	ABIF A.G
9	Catherine Lizama	Servicio Nacional del Consumidor
10	Tatiana Gajardo	Servicio Nacional del Consumidor

**ACTA N° 1- 2021**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	Diego Espinoza (SERNAC): da la bienvenida a la primera sesión del Consejo Consultivo del año y agradece la asistencia. Señala que el principal tema de la sesión será dar a conocer los contenidos de la cuenta pública correspondiente al periodo 2020 y obtener aprobación y retroalimentación de los miembros del consejo.
2	Lucas del Villar (Director Nacional de SERNAC): saluda y agradece asistencia. Menciona que la Cuenta Pública Participativa es un hito muy importante para el servicio ya que es la forma en que se da a conocer a la ciudadanía todo el trabajo que se ha desarrollado sobre todo en un año tan complejo como el 2020.  El Director presenta los contenidos de la Cuenta Pública Participativa (CPP) y los principales resultados de gestión del Servicio durante 2020; poniendo énfasis en las nuevas herramientas y productos a disposición de los consumidores, como la Teleatención, el “Cotizador de Precios” y “Me Quiero Salir”.
3	Claudio Ortiz (Retail Financiero): quiere destacar que a SERNAC le ha tocado poner en marcha la nueva ley 21.081 y se ha mostrado como un SERNAC consolidado. Destaca que es un servicio muy valorado por los legisladores y que tiene un buen relacionamiento con todos los actores del sistema. SERNAC es un patrimonio grande y le alegra que se luzca en el contexto internacional. Finalmente, destaca que, a pesar de los roces normales en los proveedores, las empresas necesitan al servicio tanto como los consumidores, ya que les permite ajustar las prácticas y perfeccionarse. Este rol ha sido especialmente importante en el contexto de pandemia ya que las empresas no estaban preparadas.
4	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Felicita al Director por el trabajo realizado durante el año 2020 y señala que hay un desafío importante con el comercio informal y el foco de desprotección al consumidor, sobre todo después de la pandemia ya que este tipo de comercio ha crecido. Agradece la información entregada y se retira de la reunión por temas de agenda.
5	Javiera Escanella (Asociación de Supermercados de Chile): agradece ser los primeros oyentes de esta cuenta. Adhiere a valorar el servicio que SERNAC cumple para la protección del consumidor. Quiere saber si han estudiado las estadísticas de uso de las nuevas herramientas como el “Cotizador de Precios” o “Me Quiero Salir” y saber si estas herramientas se quedan de forma permanente o si se espera eliminarlas en algún momento.
6	Lucas del Villar (Director Nacional): Comenta que recibe con toda humildad las felicitaciones y el valor que le dan al servicio y van en la línea de lo que se ha trabajado estos últimos años.

**ACTA N° 1- 2021**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>Se ha visto en el último año una buena recepción de las empresas, un cambio de actitud muy importante de parte de las empresas: compensan mas y mas rápido, buscan resolver el problema de consumo antes de la litigación, eso hay que valorarlo.</p> <p>Sobre el comercio informal, señala que es un tema importante, que ha crecido mucho. A través de las plataformas digitales cualquier persona le puede vender a otra. Eso genera una asimetría importante en cuanto a la protección de los consumidores. En SERNAC nos hemos focalizado en la salud de las personas y las empresas colaboraron en bajar las publicaciones de productos que no eran seguros en el contexto del COVID. Nuestra labor no es exigir boleta o inicio de actividades ni andar siguiendo a vendedores, pero si estamos preocupados de que se respeten los derechos del consumidor. A la fecha hay un caso que fue denunciado al Ministerio Público; además de que hemos estado fiscalizando ese mercado (ventas online).</p> <p>Sobre las herramientas nuevas, comenta que el Cotizador fue ampliamente utilizado en el inicio de la pandemia, y luego ha bajado la usabilidad. Una vez levantado el estado de excepción, su continuidad o necesidad de ajuste dependerá netamente de su utilidad para los consumidores y su uso; tal como en el caso del buscador de productos básicos, pero seguramente distinto al caso de productos farmacéuticos. Finalmente, la decisión de bajarlos o no será práctica: si se utilizan, se mantienen.</p>
7	<p>Marco Araneda (AdC ASOCOCHI): Pregunta a qué se refiere el Director cuando menciona que SERNAC está llevando adelante esfuerzos orientados a consumidores “Hiper-vulnerables.</p>
8	<p>Lucas del Villar (Director Nacional): los consumidores son ya vulnerables por las asimetrías del mercado, pero hay otras variables que hacen que ciertos grupos sean más vulnerables aún. No es solo un grupo físico sino que condiciones, por ejemplo: adultos mayores, migrantes, niños, mujeres, etc. Incluso puede existir una vulnerabilidad mayor en situaciones circunstanciales, por ejemplo en el caso de personas que han perdido familiares por COVID y que tiene que negociar con empresas mortuorias es enfrentan a poca posibilidad de optar.</p> <p>En Chile, en particular, hay un grupo muy vulnerable socialmente, los que ni siquiera llegan a reclamar al SERNAC. Viven en las llamadas “Zonas Rojas”, no acceden a los servicios, etc. En la pandemia esto se ha agudizado, familias que no acceden a internet y, por lo tanto, tampoco al colegio. Vulnerabilidad social. A veces ni siquiera tenemos información de estas personas. Estamos haciendo convenios con FOSIS y el ministerio de Desarrollo Social para tener acceso a sus bases de datos y poder conocer mejor la realidad de estos grupos.</p>
9	<p>Pedro Zamorano (CONAPYME): Agradece la presentación y señala que en su gremio, como pequeños comerciantes, también se ven afectados como consumidores. Por ejemplo, cuando se corta la electricidad, para ellos significa perdida de capital. Quisiéramos ver la posibilidad de</p>

**ACTA N° 1- 2021**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>trabajar a futuro en las compensaciones a estos negocios ya que usualmente se compensa a los domicilios, pero no a los negocios. Nos gustaría que esta realidad fuera tomada en cuenta. Agradezco el despliegue y gestión del SERNAC, sobre todo el año pasado.</p>
10	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Responde que la ley establece que para estos efectos tienen los mismos derechos que los consumidores finales. En el caso de Osorno, por ejemplo, las MYPES recibieron compensación sobre el corte de suministro. Si el daño es mayor que la compensación estándar para los consumidores, en tanto, eso el SERNAC no puede efectuar representación. La recomendación es que, si hay problemas de corte y hay un grupo importante de empresas, estas pueden solicitar compensación directamente al tribunal e, incluso, pueden usar como modelo la que hiciera SERNAC; pero no podemos representarlos.</p> <p>En el caso de ESSAL el SERNAC colaboró con el Ministerio Público para pedir una compensación adicional para los emprendedores y comerciantes.</p>
11	<p>Pedro Zamorano (CONAPYME) agradeció y señala que van a seguir la recomendación.</p>
12	<p>Lucas del Villar (Director Nacional SERNAC): Agrega que ellos, como Asociación Gremial, pueden representar a sus asociados; o pedirle a una Asociación de Consumidores que lo haga.</p>
13	<p>Diego Espinoza (SERNAC): Agradece la asistencia de todas y todos. Informa que con esta sesión se da por aprobado el contenido de la Cuenta Pública y deja invitados a ver el video que será publicado el 27 de mayo. Se cierra la sesión.</p>