

**ACTA N° 2- 2022**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°2 Año 2022	20 de mayo 2022	Jean Pierre Couchot- Director Nacional (S) Servicio Nacional del Consumidor
Lugar	Horario	
Modalidad Virtual	Inicio	Término
	11:00	12:00
Temas a tratar		
1	Revisión contenidos Cuenta Pública Participativa	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Jean Pierre Couchot	Director Nacional (S) Sernac
2	Paulina Espinoza	Jefa dpto. de Participación Ciudadana Sernac
3	Sergio Corvalán	Acceso TV
4	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
5	Sebastián Castillo	Cámara Nacional de Centros Comerciales
6	Pablo Rodríguez	Asociación de Consumidores FOJUCC
7	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicicultura
8	Puppy Rojas	ATELMO A.G

	Paulina Espinoza	Servicio Nacional del Consumidor
9	Carla Sandoval	Servicio Nacional del Comsumidor
10	Tatiana Gajardo	Servicio Nacional del Consumidor

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	Paulina Espinoza (SERNAC): Da la bienvenida y agradece la asistencia. Explica que el servicio está comenzando el proceso anual de Cuenta Pública Participativa y como todos los años los contenidos deben ser revisados y aprobados por el Consejo Consultivo. Por lo tanto, se presentarán dichos contenidos y se recogerán opiniones. Junto con ello se dispondrá de formulario para recoger opiniones. Se informa que la Cuenta Pública estará disponible el 31 de mayo en el sitio web de SERNAC.
2	Jean Pierra Couchot (SERNAC): saluda y presenta contenidos de la Cuenta Pública. Posteriormente invita a los y las asistentes a hacer consultas, críticas y comentarios.
3	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Agradece y felicita el trabajo. Recoge el llamado a los gremios de sumarse a los desafíos que propone SERNAC y que los hace reflexionar y tener conciencia para asumirlos. Si los consumidores están contentos es mejor para el país. Señala que echa de menos en el contenido el cómo aplicar las normas éticas y sancionatorias al comercio informal ya que es ahí donde los consumidores están desprotegidos. cómo llegar a las mafias que están detrás.
4	Puppy Rojas (ATELMO): Felicita y valora la gran cantidad de actividades que ha realizado el servicio. También estima como muy positivo el formato nuevo. Felicita al equipo. Junto con eso quiere sumarse a lo que plantea Jorge Guerrero ya que el comercio informal, que por lo general uno se refiere al comercio callejero, también se extiende al comercio on line de gente que vende por redes sociales y es un desafío a futuro para ir monitoreando lo que pasa ahí. Además comenta sobre la herramienta “Me quiero salir”, ya que se ha comentado en varias reuniones que se está pasando la voz de que es más fácil usar esa herramienta más que ir a la propia empresa. Eso habla de lo bien que funciona la herramienta pero

5	<p>por otro lado distorsiona los datos ya que se puede pensar que cuando un consumidor recurre a la herramienta de SERNAC es porque la salida no la gestionó la empresa.</p> <p>Sergio Corvalán (Acceso TV): Agradece y felicita por lo contundente de los datos pero considera que falta la mirada regional sobre todo pensando en los tiempos que vivimos con una convención y un borrador de constitución que pone foco en las regiones. Sería bueno agregar desglose de datos regionales.</p> <p>Aprovecha el espacio para hacer un comentario fuera del contexto de la Cuenta Pública, y tiene que ver con las circulares interpretativas que tiene SERNAC, ya que considera que el foco ciudadano se pierde, para ser bien sincero, tienen una orientación bien dura en el lenguaje, son extremadamente intensas entonces para un ciudadano no creo que los lea. Son como unos paper universitarios y hay que hacer algo para que la ciudadanía las lea, incluir un resumen. Incluso para los gremios son pesados de digerir.</p> <p>Por último, sobre el formato, ¿quiere saber si para abrir este libro se necesita una aplicación o algo, pensando en el acceso al documento.</p>
6	<p>Pablo Rodríguez (Fojucc): Agradece a Jean Pierre la labor de continuar el Sernac y agradecer desde las Asociaciones de Consumidores la labor que se está desarrollando, ya que a veces no les llega la información.</p> <p>Apoya la opinión de Sergio Corvalán en que falta un enfoque regional, no solo en la Cuenta Pública sino que en varias líneas de trabajo de SERNAC. Ejemplo de ello son los Procedimientos Voluntarios Colectivos, que están centralizados. Como aporte para este año revisar la agilidad y descentralización de los procesos.</p> <p>Segundo, plantea un segundo desafío y dice relación con que en el último periodo hubo poco fortalecimiento a las asociaciones y un sobre fortalecimiento de la academia. Eso se expresa en las circulares interpretativas que son muy académicas. Es un desafío para Participación Ciudadana salir de la lógica del Fondo Concursable y trabajar más en otros espacios con las Asociaciones.</p> <p>Tercero. fortalecer a las direcciones regionales, que tengan autonomía. Que puedan vincularse directamente con las Asociaciones ya que todo lo tienen que preguntar al nivel central. Y al final no hay colaboración.</p>

7	<p>Víctor Hugo Romo (Bicicultura): Agradece la presentación y el trabajo. Solicita que se le saque más brillo a los proyectos financiados por el Fondo Concursable. No basta con que solo se entregue el dato de cuántos proyectos se financian y el monto de dinero sino que solicita hacer foco en algunas experiencias, número de beneficiarios e impacto. Por ejemplo nosotros hemos llegado a miles de usuarios de bicicletas a través del proyecto que realizamos.</p>
8	<p>Jean Pierre Couchot (SERNAC): Agradece los comentarios. Comenta lo difícil que es trabajar en los tiempos actuales, como la realidad cambia constantemente y hay cosas que uno desde dentro no ve. Agradece las críticas a las circulares, sobre eso precisa que es tiene un fin muy específico y que apuntan al mercado pero también a los consumidores. Tenemos que ver cómo la mejoramos para el acceso a los consumidores, con otro lenguaje.</p> <p>Sobre las regiones, señala que él viene de región y conoce la realidad, es una deuda que tenemos como servicio. Tenemos que avanzar en la autonomía de las direcciones regionales. no es excusa pero la pandemia vino a cambiar todo.</p> <p>Sobre sacarle brillo a los proyectos del fondo concursable. La semana pasada hablaba sobre cómo medir lo que hace Sernac. Las cifras que tenemos son enormes para el presupuesto que tenemos. Pero cómo saber cuánto le hemos ahorrado a los consumidores. Al generar un cambio de conducta en el mercado como medir lo que implica para los consumidores.</p> <p>Sobre el comercio informal, la ley es clara, el consumidor que compra en el comercio informal está fuera de la protección, eso no significa mirar para el lado. Hay que educar, informar y alertar a las autoridades para que ese comercio no se siga dando. Sobre créditos ver cuáles son los proveedores informales, llegar ahí y si no podemos coordinarnos con otros organismos. Lo que ustedes mencionan lo tengo todo anotado. Y esto esperamos de ustedes, que nos digan cómo mejorar, ustedes son actores claves que conocen muy bien el sistema.</p> <p>Lo que ustedes mencionan lo tengo todo anotado. Y esto esperamos de ustedes, que nos digan cómo mejorar, ustedes son actores claves que conocen muy bien el sistema.</p>
9	<p>Paulina Espinoza (SERNAC): Agradece los comentarios. Señala que el nuevo formato de la Cuenta Pública se puede ver desde cualquier computador o teléfono. Comenta que les hará llegar un formulario para que puedan dejar más comentarios si así lo desean. Se invita a una nueva sesión para realizar plan de trabajo, reglamento y conformación, la que será avisada y convocada oportunamente.</p>

