

ACTA N° "03" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
03 Sesión Ordinaria	Jesús Eugenio		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	11-10-2024	
Presencial	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:00	13:30	
Documentado por:	Natalia Santana		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Actualización situación de acciones con empresas eléctricas.
2	Encuentro de Plataformas municipales. Confirmación de Acoval y ACLA
3	Información de Consulta Ciudadana
4	Exhibición de precio. Sernac y Participación Ciudadana

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Jesús Eugenio	Acoval	
2	Eduardo Ramírez	Acoval	
3	Juan Huanquil	ACLA Lanco	
4	Carla Araya	Sernac	
5	Natalia Santana	Sernac	

*Femenino/Masculino/Otro

ACTA N° "03" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Jorge Villanueva
2	Camilo Mayorga

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	N/A
---	-----

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	En marco de las gestiones por los cortes de suministros eléctricos del pasado mes de agosto, se informa que a petición de alcaldes se realizaron operativos de ingreso de reclamos en contra de las empresas eléctricas. Señalando que fue exitoso y muy valorado por los sectores concurridos.
2	Se informa que el día jueves 17 de este mes, se realizará el encuentro de Plataformas Municipales. En donde estarán invitados Subtel y Sec. Adicionalmente se le solicita la presencia de Acoval y ACLA, con la finalidad de que las plataformas conozcan las asociaciones de consumidores de la Región y su función en la sociedad civil organizada.
3	Se informa que se realizará este año una consulta ciudadana por parte de Sernac, con el objetivo de recopilar información para el área de fiscalización y el trabajo regional. Se les informará cuando el instrumento esté listo, para su colaboración en la difusión de este.
4	Exhibición de precios: Se comenta, que, dentro de la Ley del Consumidor, las empresas están obligadas a exhibir el precio de sus productos en vitrinas. También se indica que existe conocimiento por parte de Sernac que hay empresas que no cumplen con esta normativa, es por esto que, se les solicita a los miembros del Consejo, particularmente a las Asociaciones de Consumidores, una participación activa en este ítem; Y nos puedan indicar si están en conocimiento de alguna empresa que esté vulnerando este derecho. Se hace énfasis que Sernac, está realizando despliegue territorial, por lo que, sería de gran utilidad que nos informen sobre las vulneraciones de los derechos de los consumidores en comunas.
5	Acoval indica las siguientes situaciones que consideran deben ser revisadas por Sernac: Garantía sobre repuestos en el área automotriz, ya que, hay

ACTA N° "03" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>situaciones que el mecánico solicita una pieza para el arreglo del vehículo. Entonces el consumidor lo compra en una empresa de repuestos, pero al llevarlo al taller, el mecánico le indica que la pieza comprada no funciona. Las empresas de repuestos no se hacen responsables en estas situaciones, ya que, indican al mecánico como el responsable de la falla del producto.</p> <p>Por otro lado, señalan tener preocupación por las bencineras que tienen autoservicio, ya que, la persona que carga la bencina no está capacitada en caso de que ocurra algún incidente.</p>
6	<p>La Coordinadora indica que, se hizo el requerimiento para saber si una reconocida empresa de suministro de agua potable está condicionando al pago de la cuenta por internet. No se evidencia que se haya eliminado el pago presencial, pero están incentivando a que las personas hagan el pago por la página, con la finalidad de hacer más ágil dicha gestión por parte de los usuarios del servicio</p>

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	<p>Se consultará a la SEC sobre la duda que tiene Acoval, sobre el sistema de autoservicio en las bencineras.</p>
2	<p>En relación a la garantía de las empresas de repuesto, se le pedirá a nivel central que se pronuncie al respecto.</p>

