

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 02 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR de Los Ríos		

Reunión N°:	Presidida por (Presidente/a del Consejo):	
02/05	Jesús Eugenio	
Ordinaria/extraordinaria:	Facilitada por:	
ORDINARIA	Carla Araya – Coordinadora Regional Natalia Santana – Profesional de Apoyo	
Modalidad (indicar si es presencial/virtual):	Virtual	
Lugar (de ser presencial):	Meet	
Fecha	Hora	
02 de septiembre 2026	Inicio:	Término:
	17:00	18:00
Documentado por:	Natalia Santana	

Temas a tratar*	
1	Cumplimiento de compromisos primera sesión
2	Derechos del consumidor en el mercado de turismo.
3	Programación de fechas y temáticas próximas sesiones

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Jesús Eugenio	ACOVAL
2	Eduardo Ramírez	ACOVAL
3	Carlos rubio	ACLA
4	Claudia Alvarado	ACLA
5	Lilith Trujillo	PANTERAS DISIDENTES

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	ACTA N° 02 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR de Los Ríos		

6	Reinaldo Estay	FEDERACIÓN GREMIAL REGIONAL DE CÁMARA DE COMERCIO DE LOS RÍOS
7	Paula Quintana	ASOCIACIÓN PANGUIPULLI
8	Natalia Santana	SERNAC
9	Carla Araya	SERNAC

Invitados/as		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	WALTER VIDAL	SERNATUR

Justifican inasistencia		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	CAMILO MAYORGA	UCAM

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Saludo y bienvenida: Se realizaron ajustes para asegurar que los asistentes pudieran unirse correctamente y, tras resolver estos inconvenientes, se procedió a tomar una fotografía grupal para el registro de la sesión.
2	Consultas pendientes de Primera Sesión: Consulta ciudadana sobre gimnasios: Carla Araya, informó que el Sernac mantiene abierta una consulta ciudadana sobre gimnasios hasta el 6 de septiembre. Se aclaró que los establecimientos con aforo menor a 200 personas sólo requieren presentar una declaración jurada municipal, sin necesidad de revisión de la Seremi de Salud. Monitoreo de casas de repuesto: Se confirmó el compromiso de realizar un monitoreo de las casas de repuesto en Valdivia durante el último trimestre del año. Carla Araya, indicó que el objetivo es verificar la publicación de precios, atendiendo a la solicitud previa de los miembros del consejo.
3	Desarrollo de Presentación SERNATUR: Walter Vidal, invitado de Sernatur, explicó que su función incluye la gestión de reclamos institucionales relacionados con malas prestaciones de servicios

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 5
	ACTA N° 02 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR de Los Ríos		

	turísticos y programas sociales. Se detalló que, cuando los problemas exceden las competencias de Sernatur, tales como devoluciones de dinero en agencias de viaje, los casos se derivan al Sernac para la protección del consumidor. Walter Vidal subrayó la importancia de que los servicios de alojamiento y turismo aventura estén inscritos en el registro oficial de Sernatur, el cual es obligatorio por ley. Se enfatizó que Sernac actúa como un aliado estratégico en las fiscalizaciones para abordar situaciones que puedan afectar la seguridad y calidad de la oferta turística. Incentivos para la formalización turística: Eduardo Ramírez consultó sobre los estímulos para que proveedores informales transiten a la formalidad. Walter Vidal detalló que el registro en Sernatur permite acceder al "Sello R", que ofrece promoción gratuita en plataformas oficiales como descubrelorios.cl, Chile es Tuyo y Chile Travel, además de acceso a capacitaciones y postulaciones a fondos del Comité de Fomento de los Ríos. Carlos Rubio, planteó la preocupación por la desregulación de plataformas como Airbnb. Walter Vidal explicó que, debido a la naturaleza internacional de estas plataformas, el Ministerio de Economía está estudiando mecanismos de regulación, citando la reciente ordenanza municipal de Pucón como un ejemplo de fiscalización local que se observa con atención. Por otro lado, Reinaldo Estay, señaló que existe una incertidumbre tributaria para quienes ofrecen servicios de arriendo, lo que dificulta la formalización. Jesús, en representación de la Asociación de Consumidores, destacó que un 93% de los arriendos estudiantiles en Valdivia operan en la informalidad. Se concluyó que esta situación, al ser una actividad económica relevante, requiere medidas políticas para propender a la formalización y mejorar la calidad de los servicios turísticos.
4	Enlaces asociados a la presentación: https://descubrelosrios.cl/ https://chileestuyo.cl/ https://chile.travel/
5	Se acordó que la próxima Consulta Ciudadana, se centrará en discapacidad y autismo, incorporando la participación de organizaciones como el Club Bautista y Amigos del Autismo.
6	Se informó que asumió un nuevo Director Subrogante, Matías Salazar, Director Titular de la región de Magallanes.

Acuerdos/compromisos	
1	Realizar actividad que aborde resultados de última consulta ciudadana.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 4 de 5
	ACTA N° 02 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR de Los Ríos		

2

Se envían fechas de próximas sesiones del COSOC:

FECHA	ACTIVIDAD	CONTENIDO
07 DE OCTUBRE	Tercera Sesión Consejo Consultivo Regional	Fortalecimiento de la calidad de la atención de Sernac.
04 DE NOVIEMBRE	Cuarta Sesión Consejo Consultivo Regional	Actividades territoriales de las asociaciones de consumidores de Valdivia ACOVAL – ACLA.
10 DE DICIEMBRE	Quinta Sesión Consejo Consultivo Regional	Resumen de las actividades de las sesiones del COSOC. Propuesta de ideas para implementar el año 2027

Documentación anexa al acta	
1	Print de pantalla

ACTA N° 02 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR de Los Ríos

Anexos

