

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por
N° 2/2018	13/06/2018	Alicia Naranjo S., en representación del Presidente CCR don Mario Muñoz
Lugar	Horario	
DR Tarapacá	Inicio	Término
	10:30	12:00
Objetivo de la reunión		
1	Mercado Locales Comerciales	
2	Propuestas 2018 y Propuestas 2019	
3	CMPC	

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Alicia Naranjo Silva	JJ VV Jorge Inostroza	Integrante permanente
2	Loreto Pinto	SEC	Integrante permanente
3	Gloria Delucchi	Cámara de Comercio y Turismo	Integrante permanente
4	Tamara Saavedra	Superintendencia de Salud	Integrante permanente
5	Mauricio Toro	SISS	Integrante permanente
6	Annie Rojas Palma	UNAP	Integrante permanente
7	Jesús Mesias	Agruveri	Integrante permanente
8	Glenda González	Zofri	Integrante permanente
9	Carolina Escobar	Zofri	Integrante permanente
Justifican inasistencia			
	Álvaro Bravo		Superir
	Carolina Ruiz		Inacap

Desarrollo y contenidos:

Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
No aplica	No aplica	No aplica

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	José Luis Aguilera P., Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): Realiza breve bienvenida a los invitados, representantes de las Asociaciones de Consumidores y de las Asociaciones Gremiales, destaca importancia que para SERNAC tiene esta instancia y agradece asistencia.
---	---



ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

Director Regional, informa que se integra al Consejo Consultivo Regional, la Zofri, a través de su representante.

Continuando el trabajo por mercados, en esta sesión se tratará el Mercado de Locales Comerciales, para lo cual se muestra estadísticas al respecto:

Mercados reclamados 2015 - 2017

Mercado Reclamado	Volumen de Reclamos			Distribución de Reclamos		
	2015	2016	2017	%	%	%
FINANCIEROS	879	856	1.041	20,7%	19,5%	20,8%
LOCALES COMERCIALES	960	941	1.035	22,6%	21,4%	20,7%
TELECOMUNICACIONES	1.004	934	982	23,7%	21,3%	19,6%
TRANSPORTE	525	472	680	12,4%	10,8%	13,6%
SERVICIOS BASICOS	134	168	235	3,2%	3,8%	4,7%
EDUCACION	93	271	202	2,2%	6,2%	4,0%
SEGUROS	157	149	190	3,7%	3,4%	3,8%
TURISMO, ALIMENTACION E INFORMACION	49	86	100	1,2%	2,0%	2,0%
VEHICULOS Y RODADOS	61	70	81	1,4%	1,6%	1,6%
INMOBILIARIAS	77	70	74	1,8%	1,6%	1,5%
ENTRETENCION	63	92	63	1,5%	2,1%	1,3%
SALUD, PROTECCION	49	51	62	1,2%	1,2%	1,2%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	45	58	61	1,1%	1,3%	1,2%
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	42	47	55	1,0%	1,1%	1,1%
RETAIL FERRETERO	29	29	35	0,7%	0,7%	0,7%
SEGURIDAD	14	41	26	0,3%	0,9%	0,5%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	12	19	21	0,3%	0,4%	0,4%
CONSUMO EN LOCAL	15	12	18	0,4%	0,3%	0,4%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	8	4	17	0,2%	0,1%	0,3%
PRENSA INFORMACION	6	1	11	0,1%	0,0%	0,2%
COMBUSTIBLE	7	4	10	0,2%	0,1%	0,2%
SERVICIOS PROFESIONALES	2	7	8	0,0%	0,2%	0,2%
PREVISION	11	8	2	0,3%	0,2%	0,0%
Total general	4.242	4.390	5.009	100,0%	100,0%	100,0%

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

Motivos Legales Reclamados 2015 - 2017

Motivo Legal del Reclamo	Volumen de Reclamos			Distribución de Reclamos		
	2015	2016	2017	%	%	%
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	1.174	1.517	1.960	27,7%	34,6%	39,1%
COBROS IMPROCEDENTES	439	366	518	10,3%	8,3%	10,3%
GARANTIA	580	445	413	13,7%	10,1%	8,2%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	361	361	381	8,5%	8,2%	7,6%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	352	309	357	8,3%	7,0%	7,1%
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	356	303	232	8,4%	6,9%	4,6%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	184	170	179	4,3%	3,9%	3,6%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	49	48	115	1,2%	1,1%	2,3%
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	88	135	107	2,1%	3,1%	2,1%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	108	126	102	2,5%	2,9%	2,0%
INFORMACION Y PUBLICIDAD	76	144	92	1,8%	3,3%	1,8%
TERMINO DE CONTRATO	89	76	75	2,1%	1,7%	1,5%
LIBRE COMPETENCIA		3	64	0,0%	0,1%	1,3%
PROMOCIONES Y OFERTAS	72	55	63	1,7%	1,3%	1,3%
SERVICIO TECNICO O REPARACION	40	53	59	0,9%	1,2%	1,2%
REPACTACION	38	45	50	0,9%	1,0%	1,0%
INFORMACION	29	38	45	0,7%	0,9%	0,9%
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	38	31	41	0,9%	0,7%	0,8%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	55	46	36	1,3%	1,0%	0,7%
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	26	28	30	0,6%	0,6%	0,6%
SERVICIO ATENCION A CLIENTES (SAC)	6	21	23	0,1%	0,5%	0,5%
GARANTIAS FINANCIERAS	8	8	14	0,2%	0,2%	0,3%
PORTABILIDAD NUMERICA	24	6	13	0,6%	0,1%	0,3%
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	19	22	12	0,4%	0,5%	0,2%
MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	16	12	8	0,4%	0,3%	0,2%
PUBLICIDAD	3	2	7	0,1%	0,0%	0,1%
CALIDAD DE SERVICIO DEL AGUA		5	7	0,0%	0,1%	0,1%
PREPAGO	11	12	5	0,3%	0,3%	0,1%
CALIDAD DEL AGUA		3	1	0,0%	0,1%	0,0%
VENTA DE CARTERA	1			0,0%	0,0%	0,0%
Total general	4.242	4.390	5.009	100,0%	100,0%	100,0%

Unidad de Ingreso Reclamos 2015 - 2017

Unidad de Ingreso del Reclamo	Volumen de Reclamos			Distribución de Reclamos		
	2015	2016	2017	%	%	%
UNIDAD DE DIR REGIONAL TARAPACA	2206	2100	2459	52,0%	47,8%	49,1%
BACK ATENCION	1852	1989	1967	43,7%	45,3%	39,3%
CALL CENTER	7	83	402	0,2%	1,9%	8,0%
SFM ALTO HOSPICIO	31	42	43	0,7%	1,0%	0,9%
WEB RECLAMOS	18	10	22	0,4%	0,2%	0,4%
SERMOV IQUIQUE	9	11	19	0,2%	0,3%	0,4%
UNIDAD DE DIR REGIONAL METROPOLITANA		1	16	0,0%	0,0%	0,3%
SERMOV ALTO HOSPICIO	15	39	14	0,4%	0,9%	0,3%
SERMOV PICA	7	12	10	0,2%	0,3%	0,2%
UNIDAD DE DIR REGIONAL ANTOFAGASTA	7	7	8	0,2%	0,2%	0,2%
Total general	4.242	4.390	5.009	100,0%	100,0%	100,0%

Estas 10 unidades de ingreso de reclamos, explican el 99% de los reclamos ingresados en la región de Tarapacá, el año 2017.

Se informa que la Dirección Regional, realizó reunión con los proveedores regionales que registraron el mayor número de reclamos con cierre de "Proveedor No Responde", donde la principal brecha fue que no tenían los datos actualizados, por lo que se le indicó a cada uno el paso a seguir para regularizar la situación.

Se informa que se sostuvo una reunión con Zofri, y que se está realizando un trabajo en conjunto, de acuerdo a los principales problemas que allí se

ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

presentan. Zofri está enviando una circular con la solicitud de exhibición de precios con impuestos incluidos, exhibición de la información del Jefe de Local, guía de materias jurídicas, manuales en idioma en español, teniendo presente el oficio enviado por Sernac, indicando estos puntos. Posterior al envío de este documento, se efectuará una reunión de evaluación.

La representante de Zofri, indica que, ante reclamos, ellos intervienen como intermediarios en los problemas de consumo.

Cámara de Comercio sugiere efectuar el mismo trabajo en la Cámara que representa, como también en las diferentes Cámaras.

Se informa además que en el marco del mismo Mercado, aparte de la reunión sostenida con Zofri, se han realizado las siguientes actividades: Constatación de Ministro de Fé de vitrinas en locales comerciales y del evento comercial Cyberday del mes de mayo, además su monitoreo, difusión de derechos y deberes en medios radiales, televisivos y prensa escrita, se realiza Sesión de la Mesa Nacional de Seguridad de Productos, y en próxima sesión existe la posibilidad que participen funcionarios del nivel central, como también la realización de una capacitación en materia de seguridad.

Respecto al Curso OnLine para proveedores, se encuentra en proceso de desarrollo, por lo que se dará a conocer en forma oportuna la liberación de éste y se solicitará la colaboración a los miembros del Consejo para su difusión entre sus redes.

Las propuestas de acciones del año 2017, se está trabajando en su implementación. Como propuesta de acción para el año 2019, para los miembros del Consejo la situación que ocurre con las Cajas de Compensación con mirada al adulto mayor, es preocupante, por lo que se propone monitorear los reclamos y realizar un trabajo conjunto con la SUSESOS.

Se da a conocer la implementación del pago de compensación CMPC.

Documentación anexa al Acta.

1. Lista de Asistencia

2. Fotografías

Acuerdos / Compromisos:

1. No aplica

Observaciones:

No aplica

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

Agosto 2018

10:30

Sernac DR Tarapacá

Documentado por

María Pizarro J., Secretaria del Consejo y/
profesional de apoyo Sernac.



ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

ANEXO 1.

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
Lista de asistencia Consejo Consultivo Regional		

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Ejecutor: Dirección Regional de Tarapacá
Fecha: 13/06/2018 **Hora:** (Inicio) 10:30 / (Término) 11:45

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Alicia Veraujosillo	S.U. J Pintoza				X
2	Soreto Pinto M.	SEC	(57) 2421870 lpinto@sec.cl			X
3	Alexia Delucchi A.	C. Comercio y Turismo	94891136 94891136			X
4	TAREPA SAAVEDRA C.	SUPERINTENDENCIA DE SALUD.	TSAAVEDRA@SUPERDESAUD.gob.cl			X
5	MAURICIO TORO ESTAY	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	MTORO@SISS.GOB.CL		X	
6	ANILIS Rojas Palma	UNAP	anrojas@unap.cl			X

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
Lista de asistencia Consejo Consultivo Regional		

N°	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
7	Jesús Meoias	Agroveri	jesiasjesu33@gmail.com		X	
8	Glenda González P.	Zofu S.A.	Glenda.gonzalez@zofu.cl			X
9	Carolina Escobar	ZOFU SA	Carolina.escobar@zofu.cl			X
10						
11						
12						
HOMBRES: 2		MUJERES: 7		TOTAL: 9		



ACTA N° 2
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Tarapacá

ANEXO 2.

