

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N°1- 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°1 Año 2018	20 de junio 2018	Lucas del Villar- Director Nacional del Sernac
Lugar	Horario	
Sernac	Inicio	Término
	10:00	12:00
Objetivos de la reunión		
1	Rearticulación del Consejo Consultivo de Sernac	
2	Presentación sobre avances de Ley 21.081 y nueva institucionalidad	
3	Presentación de nuevos consejeros.	

Asistentes		
Nombre		Organización
1	Hernán Calderón	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile-Asociación de Consumidores CONADECUS
2	Marco Araneda	Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI
3	Marcela Godoy	Asociación de Consumidores Circular- AdC Circular- Asociación de Consumidores Sustentables de Chile.
4	Amparo Collado	Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile.
5	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicultura ADC
6	Cristian García-Huidobro	Cámara de Comercio de Santiago

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
Nombre		Organización
7	Luis Cordero	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF
8	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
9	Rafael Cumsille	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
10	Sebastián Castillo	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
11	Pedro Zamorano	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
12	Alfonso Escribano	Confederación Nacional de Dueños de Camiones - CNDC / Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile - CONAPYME
13	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
14	Katia Trusich	Cámara Chilena de Centros Comerciales
15	Manuel Sáez	Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
16	Francisca Barrientos	Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor
17	Alonso Vega	Subdirección de Consumidores y Mercado- Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes	
Nombre	Organización
18	Jean Pierre Couchot Gabinete- Servicio Nacional del Consumidor
19	Tatiana Gajardo Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
Justifican inasistencia	
1.	Pablo Rodríguez- Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras FOJUCC

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	<p>Lucas del Villar Director Nacional de Sernac: Da la bienvenida y presenta la tabla de la sesión. Señala que es prioridad para el servicio la rearticulación de este espacio de participación y diálogo entre los actores del sistema de protección al consumidor, sobre todo en un contexto de reforma legal del servicio. Se invita a los consejeros presentes a aprovechar esta instancia para opinar sobre las nuevas atribuciones de Sernac, así como de nuevos reglamentos e instrumentos asociados.</p> <p>Propone que el consejo tenga una periodicidad bimensual, al menos en un inicio. Así como solicita la evaluación por parte del consejo, de la integración de dos nuevos gremios: Cámara Nacional de Comercio y los operadores de televisión por cable.</p>
2	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Agradece la invitación y la disposición de este espacio. Señala que mientras más amplia sea la mesa, será más rica la discusión por lo que apoya la integración de estos gremios solicitantes.</p>
3	<p>Cristian García Huidobro (CCS): Agradece la invitación y valora que se le dé prioridad a este espacio. Consulta acerca de la presidencia del consejo, que durante el último periodo de funcionamiento recaía en Hernán Calderón (CONADECUS). Pregunta si sigue esta figura o si es necesario renovar la presidencia.</p>
4	<p>Pedro Zamorano (CONFEDECTUR): Señala que, durante el periodo de</p>

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>inactividad del consejo, que fue cerca de un año y medio, no se les dio explicaciones a los consejeros. Simplemente se dejó de citar. Por lo que solicitó, a través de transparencia, las últimas sesiones del consejo, así como una explicación por el cese de actividades de este espacio. Sin embargo, valora que se reactive el trabajo y sugiere la revisión y actualización del reglamento de funcionamiento vigente para dar cabida a nuevas organizaciones y gremios.</p>
5	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Comenta que en teoría sigue siendo presidente del consejo. Pero éste no tuvo avances ni sesiones en el último periodo. No hubo voluntad de la autoridad para avanzar en ciertas materias. Las últimas sesiones que corresponden al periodo 2015-2016 se alcanzó a trabajar en una propuesta de nueva estructura y composición, pero no hubo avance al respecto.</p> <p>Por otro lado, hay que hacer una nueva elección de presidente. El consejo necesita reestructurarse y partir desde cero. Hay muchos temas que discutir en el actual contexto. La nueva ley era un tema que se pudo haber discutido y no se hizo. En el último periodo sesionamos muy poco, y ya que la secretaría la tiene Sernac, es su responsabilidad citar, pero no hubo voluntad.</p> <p>Ante esto le parece positivo lo que está pasando ahora y destaca el interés del director por hacer funcionar este consejo, y de hacer una agenda común de trabajo. Hay muchas dudas sobre la nueva ley, y se hace necesario ponerse de acuerdo con los gremios. Se necesita un espacio, además, para que las AdC puedan dar a conocer lo que hace desde la sociedad civil.</p> <p>Propone partir desde cero y elegir una nueva presidencia que permita seguir el trabajo.</p>
6	<p>Tatiana Gajardo (DPC- Sernac): señala que, si bien el consejo no sesionó durante el último año y medio, si se avanzó en la construcción de un reglamento de funcionamiento interno que integró la estructura trabajada con los consejeros, y que fue revisado y visado por los mismos. No obstante, es necesario revisarlo y adaptarlo a la nueva estructura y funcionamiento que se decida entre todos los consejeros actuales.</p>
7	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac) propone tratar en esta sesión temas de fondo como la Ley 21.081, y dejar para la segunda sesión la discusión sobre la orgánica del consejo. Compromete que Sernac enviará por correo electrónico el actual reglamento vigente.</p>
8	<p>Amparo Collado (AdC Liga Ciudadana): manifiesta su preocupación por mantener igualdad de cuotas entre gremios y asociaciones de consumidores. Ya que, si se integran los nuevos gremios propuestos, serían 6 AdC y 8 gremios.</p>
9	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): acoge la preocupación y propone que se busque la</p>

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	fórmula para evitar tal situación. Para empezar, compromete que Sernac hará una propuesta de organizaciones de la sociedad civil que trabajen temas de consumo y tengan interés en participar del consejo. De este modo se hará una propuesta de cinco alternativas para que el consejo elija.
10	Hernán Calderón (CONADECUS): propone que se debieran invitar a uniones comunales de juntas de vecinos. Ya que éstas tienen alta representatividad de sus bases. Lo mismo ocurre con organizaciones de trabajadores.
11	Víctor Hugo Romo (AdC Bicicultura): señala que la CUT tiene un área que ve temas de consumo. Han trabajado en alianza para algunos proyectos y ha resultado bien.
12	Hernán Calderón (CONADECUS): cuenta que fue la CUT una de las fundadoras de la CONADECUS.
13	Lucas del Villar (DN- SERNAC) invita a los consejeros a revisar algunos aspectos de la Ley 21.081. Realiza presentación para posteriormente dar la palabra a los consejeros.
14	Luis Cordero (ABIF): consulta sobre cómo se va a entender lo del claro efecto en el consumo cuando la autoridad infraccional competente deba intervenir.
15	Lucas del Villar (DN- Sernac): responde que se discutió la competencia entre la ley de Sernac y la de otros sectores. Una de las cuestiones que se resolvió es que cuando exista una vulneración en temas específicos, el organismo que aplica la ley correspondiente debe enviar los antecedentes al Servicio Nacional del consumidor para iniciar un procedimiento voluntario colectivo, en relación a la persecución de la indemnización a los consumidores.
16	Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Consulta si sobre la facultad interpretativa se harán guías de alcance jurídico. Y si es así cómo será el proceso para hacerlas. Pregunta si habrá un proceso de participación ciudadana.
17	Lucas del Villar (DN- Sernac): Precisa que se harán consultas ciudadanas, y además pretende usar el espacio del consejo para tener retroalimentación de los reglamentos y los impactos que pueda generar. Así mismo es posible usar los mecanismos que la Ley 20.500 sobre participación ciudadana recomienda. Si bien el ministerio de Economía genera los reglamentos, será Sernac quien haga las consultas.
18	Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Consulta por posibles cambios en el actual sistema de atención de reclamos de Sernac.

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

19	Lucas del Villar (DN- Sernac): Señala que se continuarán tramitando reclamos, aunque con algunos ajustes. Al respecto se está trabajando con las AdC y los gremios para tener desde el próximo año un sistema de mediación on line. También se pretende acortar los plazos de tramitaciones.
20	Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Sugiere que sea estudiado el hecho de que el consumidor antes de subir el reclamo a Sernac, pueda acreditar que hizo antes el reclamo a la empresa.
21	Hernán Calderón (CONADECUS): Comenta al respecto, que, en el caso de su asociación, se le pide al consumidor que ponga antes el reclamo ante la empresa. Si esa gestión no tiene resultados, recién ahí se evalúa el caso.
22	Alonso Vega (subdirección de consumidores y mercado- Sernac): Precisa que actualmente se les pregunta a los consumidores si hicieron el reclamo en la empresa. Pero se podría pedir el número o código de dicho reclamo.
23	Katia Trusich (Centros comerciales): Recomienda que se haga el cruce de datos con el Rut de la persona, para no complejizar el trámite para los consumidores.
24	Lucas del Villar (DN- Sernac): Señala que las sugerencias entregadas por los consejeros serán tomadas en cuenta. Comenta sobre la creación de un instituto del consumo, punto que fue tratado en su presentación sobre la ley 21.081. Al respecto invita a los abogados interesados a que participen de esta instancia cuando esté en marcha. Así mismo se invita a proveedores financieros a participar del Programa de Educación Financiera (PEF) del servicio.
25	Luis Cordero (ABIF): Comenta que la Ley establece la incorporación de educación financiera en la enseñanza media. Por lo que Sernac debiera coordinarse con MINEDUC para trabajar esos contenidos.
26	Lucas del Villar (DN- Sernac): Recoge la solicitud y se compromete a que así será. Y que se está trabajando en la generación de material educativo en la línea de educación financiera, sobre todo en un país como Chile con altas tasas de endeudamiento.
27	Hernán Calderón (CONADECUS): Opina que en temas de educación financiera hay que lograr que los contenidos sean similares, ya que hay un sinfín de instituciones que hacen educación financiera. Por ejemplo, los bancos adaptan los contenidos a sus propios intereses. Por parte de la organización que representa, se ha hecho un trabajo coordinado con Sernac para que se entregue un mensaje común. Propone que sea el consejo, la instancia para acordar cuál es el contenido que

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	se quiere entregar.
28	Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Apoya el planteamiento anterior, y sugiere que el consejo sea la instancia donde se genere un programa común de educación financiera. También sugiere trabajar con docentes en esta materia, para de ese modo llegar a los jóvenes.
29	Lucas del Villar (DN- Sernac): Complementa que Sernac lleva años trabajando con docentes a través de un curso especial para ellos. No obstante, serán un grupo objetivo de la nueva versión del programa de educación financiera que está diseñando el departamento de Educación para el Consumo.
30	Amparo Collado (Liga Ciudadana): cuenta que la asociación que representa ha desarrollado una línea de educación para el consumo responsable. Ya que consideran que la educación debe ir más allá del ámbito financiero. En ese trabajo han hecho alianzas con JUNJI y con colegios, donde se ha integrado a toda la comunidad educativa (profesores, estudiantes, apoderados).
31	Hernán Calderón (CONADECUS): Acota que, si bien es cierto que Sernac tiene un equipo dedicado al tema de la educación, son varias las instituciones y organizaciones sociales que hacen educación. Por lo tanto es necesario que por ejemplo, Sernac forme monitores con un estándar común.
32	Marcela Godoy (AdC Circular): Sugiere que se ponga foco en el endeudamiento de estudiantes universitarios.
33	Lucas del Villar (DN- Sernac): Señala que el endeudamiento es una problemática profunda. Genera, además, el surgimiento de sub mercados como las oficinas de abogados que representan deudores, y algunos tienen malas prácticas.
34	Hernán Calderón (CONADECUS): Solicita enviar a los consejeros una base de datos con los contactos de los miembros del consejo. Sernac compromete que el equipo de Participación Ciudadana lo hará.
35	Pedro Zamorano (CONFEDECTUR): consulta sobre si el servicio tiene planificado realizar charlas informativas sobre la Ley 21.081. Desde el gremio que representa, hay interés en participar de una instancia de esa naturaleza.
36	Lucas del Villar (DN- Sernac): Responde que efectivamente se está trabajando en la generación de un material que explique los principales

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>aspectos de la ley que afectan a consumidores y gremios. Compromete que una vez listo se enviará a todos los consejeros para que lo difundan entre sus representados.</p> <p>Consulta, además, por la posible incorporación al consejo de los representantes de servicios básicos como agua y electricidad.</p>
37	<p>El consejo toma se pronuncia positivamente sobre la materia consultada. Sernac se compromete a invitar a dichos gremios.</p>
38	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Solicita que los consejeros hagan llegar, por correo electrónico, sugerencias de materias para trabajar en el consejo.</p>
39	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Manifiesta una preocupación del gremio que representa, y que dice relación con la sensación pública de que los consumidores han quedado totalmente desprotegidos con esta reforma legal. Y que Sernac no tiene atribuciones. Plantea que sería interesante hacer un esfuerzo por clarificar la información, sobre todo en el congreso, ya que gran parte de ese discurso proviene de diputados y senadores.</p>
40	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Propone a las Asociaciones de Consumidores que integran el consejo, que lo acompañen al congreso a exponer este tema. Sugiere dejarlo como tema a evaluar en las siguientes sesiones.</p>
41	<p>Hernán Calderón (CONADECUS): Apoya la propuesta y se ofrece a ir al congreso.</p>
42	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Antes de finalizar la sesión, menciona que hay un tema que sugiere revisar en las próximas sesiones. Se trata de la idea de legislar sobre tres proyectos de ley, para los que se ha enviado 3 boletines:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletín de cláusulas abusivas amplias - Boletín sobre mecanismos de contratación a distancia y consentimiento - Estandarización de contratos <p>Se pueden hacer indicaciones hasta el 23 de julio.</p> <p>Sernac compromete el envío de estos tres boletines.</p>

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

43	Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Menciona que estos proyectos se discutieron sin la participación de ningún gremio.
44	Luis Cordero (ABIF): Acota que se agregaron extraordinariamente a la tabla, no hubo posibilidades de enterarse y menos de participar.
45	Lucas del Villar (DN- Sernac): Propone poner fin a la sesión y agradece la asistencia de los presentes. Propone segunda sesión durante julio.
46	Se levanta la sesión

Documentación anexa al Acta.

1. Reglamento vigente de funcionamiento interno del Consejo Consultivo
2. Base de datos con contactos de los miembros del consejo
3. Boletines
4. Presentación del Director Nacional sobre Ley 21.081

Acuerdos / Compromisos:

1. Envío de reglamento vigente de funcionamiento del Consejo Consultivo.
2. Sernac hará una propuesta de organizaciones de la sociedad civil que trabajen temas de consumo y tengan interés en participar del consejo.
3. Se enviará base de datos con los contactos de los miembros del consejo.
- 4- Sernac compromete, que una vez listo, enviará material con los principales aspectos de la ley que afectan a consumidores y gremios.
- 5- Se acuerda invitar a gremios de servicios básicos a integrar el consejo. Sernac hará la convocatoria.
- 6- Envío de boletines referidos.

ACTA N°1 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

7- Se acuerda aceptar la incorporación de la Cámara Nacional de Comercio y el gremio de operadores de televisión por cable

8- Se acuerda que la próxima sesión se discutirá sobre reglamento y composición del consejo

Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Julio	Por definir	Por definir
Documentado por	Tatiana Gajardo, Profesional de Apoyo Departamento de Participación Ciudadana.	