

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N°3- 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N°2 Año 2018	05 de septiembre 2018	Katia Trusich- Presidenta de Consejo Consultivo Sernac
Lugar	Horario	
Sernac	Inicio	Término
	10:00	12:00
Temas a tratar		
1	Revisión de avance de compromisos de la sesión anterior	
2	Presentación reglamento Procedimiento Voluntario Colectivo PVC	
3	Presentación Curso para proveedores desarrollado por el departamento de Educación para el Consumo.	

Asistentes		
Nombre		Organización
1	Álvaro Gallegos	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile-Asociación de Consumidores CONADECUS
2	Marco Araneda	Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI
3	Amparo Collao	Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile.

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
Nombre		Organización
4	Victor Hugo Romo	AdC Bicicultura
5	Carola Moya	AdC Circular
6	Pablo Rodriguez	AdC Fojucc
7	Luis Cordero	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF
8	Roberto Zuñiga	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
9	Pedro Zamorano	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDCHTUR
10	Sebastián Castillo	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
11	Cristian García Huidobro	Cámara de Comercio de Santiago
12	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
13	Claudia Fisher	Asociación de Operadores de televisión por suscripción Acceso TV
14	Puppy Rojas	Asociación de Telefonía Móvil ATELMO

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes	
Nombre	Organización
15	Jorge Guerrero Cámara Nacional de Comercio
16	Lucas del Villar Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
17	Francisca Barrientos Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor
18	Manuel Sáez Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
19	Alonso Vega Subdirección de Consumidores y Mercado- Servicio Nacional del Consumidor
20	Tatiana Gajardo Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
Justifican inasistencia	
1.	Hernán Calderón- CONADECUS (envía en su reemplazo a Álvaro Gallego)
2.	Marcela Godoy- AdC Circular (envía en su reemplazo a Carola Moya)

Descripción de los contenidos de la reunión.

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	<p>Katia Trusich da la bienvenida y presenta la tabla de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación reglamento Procedimiento Voluntario Colectivo PVC - Presentación Curso para proveedores desarrollado por el departamento de Educación para el Consumo.
2	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): saluda y agradece la asistencia. Presenta plataforma "Mi código verde", resultado de un trabajo en alianza con Fundación Chile. Se realizó un estudio entre Sernac y Fundación Chile sobre hábitos de consumo, éste arrojó que el consumidor chileno premia la sustentabilidad de los productos. Los consumidores están diciendo que es un tema importante pero no hay información disponible. Es ahí donde surge esta plataforma que entrega información acerca de distintos productos para que el consumidor cuente con más información al momento de hacer una compra. Ya hay 150 productos. Se invita a los proveedores a sumarse y subir información de sus productos a la plataforma. Se releva, que es una oportunidad para los pequeños productores y destacar la sustentabilidad de sus productos.</p>
3	<p>Katia Trusich (Centros Comerciales): agradece la información y presenta a Francisca Barrientos, quien dará a conocer el Reglamento Procedimiento Voluntario Colectivo PVC.</p>
4	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Señala que el objetivo de revisar el reglamento es obtener retroalimentación de las asociaciones de consumidores y gremios. Por tanto, hace el llamado a hacer una revisión más en profundidad, luego de la sesión, y hacer llegar comentarios a la secretaría ejecutiva del consejo.</p>
5	<p>Cristian García Huidobro (Cámara de Comercio de Santiago): consulta sobre el estado del reglamento.</p>
6	<p>Francisca Barrientos (Sernac): responde que se encuentra en fase de redacción.</p>
7	<p>Pablo Rodríguez (Fojucc): Consulta acerca del estado de la ley 21.081</p>
8	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Responde que debería publicarse en septiembre. De ser así entraría en vigencia en marzo del 2019, para en abril tener plena vigencia.</p>
9	<p>Francisca Barrientos (Sernac): Presenta estado de avance y principales componentes del reglamento PVC. Luego de la presentación se da espacio para preguntas y comentarios.</p>
10	<p>Pablo Rodríguez (Fojucc): Tiene las siguientes inquietudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se realizará el procedimiento? ¿Será centralizado o habrá

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>autonomía para las direcciones regionales?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuándo sean las AdC's las que inician un procedimiento voluntario colectivo, y tengan que presentar pruebas. Cómo asegurar que esta no implique una carga, como ejemplo: estudios técnicos que presenten una posible afectación. - Cómo Sernac garantizará otras formas de compensación, más allá de lo económico. Podrían ser otros mecanismos como educación, servicio a una comunidad, como lo hacen en temas medioambientales. - Con respecto a la reserva de información, si bien es comprensible, sugiere poder acceder al menos a un enunciado de cada procedimiento voluntario colectivo y así evitar el secretismo.
11	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero AG): Agradece la exposición y la posibilidad de opinar. Valora que este mecanismo permite tener soluciones más rápidas. Pero le preocupa el cómo blindar a las empresas de incentivos para participar de estos procesos. A veces se observa una posición muy principista y a través de estos procedimientos, más que poner el acento en la protección de los consumidores, se busca sentar jurisprudencia a futuro más que generar acuerdos rápidos.</p> <p>Otra preocupación es acerca del plazo de tres meses para las mediaciones, ya que se estima como insuficiente para cumplir con el espíritu de la ley, que es proteger al consumidor. Lo mismo acerca de la factibilidad real de mantener las llamadas "murallas chinas". En regiones al menos se poco posible, por la cantidad de funcionarios principalmente.</p>
12	<p>Cristián García Huidobro (Cámara de Comercio de Santiago): Propone tener en cuenta que el Ministerio de Justicia está trabajando en un procedimiento de mediación, por lo que sería interesante poder entrelazarse con el procedimiento general de la mediación en nuestro código civil.</p>
13	<p>Luis Cordero (ABIF): sobre la reserva de información</p>
14	<p>Marco Araneda (ASOCOCHI): Comparte las siguientes observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre los plazos: estima que tres meses es muy poco. Al igual que el

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>plazo de 5 días, por lo que se sugiere que sea de 10 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre las Asociaciones de Consumidores: Se pregunta si va a existir un registro de los juicios iniciados por estas organizaciones. - Sobre la reserva: ¿qué pasa si e PVC es frustrado porque la empresa no cumple? Va a seguir siendo información reservada. - Sobre Punto 8 del reglamento: Sugiere que las observaciones sean parte de expediente; y que el formulario para hacer observaciones sea de fácil acceso y sencillo, a modo que cualquier consumidor lo pueda llenar.
15	<p>Puppy Rojas (ATELMO): Comenta que actualmente existen aplicaciones que de manera breve informa sobre las causas y sus avances.</p>
16	<p>Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Comenta sobre la necesidad de generar confianzas. Los 2 principales actores de este proceso que son proveedores y asociaciones de consumidores, van a tener que desprenderse de ciertas sensibilidades. Hay que hacer un esfuerzo de sensibilización entre gremios y asociaciones para evitar desconfianzas. Pregunta ¿Cómo piensa Sernac enfocar esto?</p>
17	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros comerciales): Sugiere a Sernac dar a conocer información sobre las mediaciones colectivas de los últimos años. Para ir creando una data.</p>
18	<p>Pablo Rodríguez (Fojucc): Comenta que hay que tomar medidas para que no pase lo de sello Sernac. Que no generó la confianza en el mercado financiero.</p>
19	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero): Señala que respecto al Sello Sernac, uno de los problemas era que las empresas tenían que financiar la mediación, el arbitraje. las costas de mediador y si el consumidor no quedaba conforme podría gatillar un arbitraje, y eso ya eran valores de otra cuantía. Era injustificado que las empresas que tuvieran el sello tuvieran que costear el proceso. Además, se cometió el error al iniciarlo con la revisión de contratos.</p>

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

20

Lucas del Villar (DN- Sernac): Toma la palabra para dar respuesta a algunas de las inquietudes planteadas:

- Descentralización del PVC: el marco legal señala que hay una subdirección a nivel central. Habrá un equipo central que puede apoyar a las regiones. Necesariamente se va a tramitar en el domicilio del proveedor. Esto lo hará el abogado regional con el equipo central, con la debida reserva de información. Se está trabajando en la generación del todo el soporte.
- Cuando las Asociaciones De Consumidores sean las denunciantes, la carga de probar la afectación y daños los acogerá Sernac. El servicio generará las pruebas y tiene el mandato legal de hacerlo.
- El contenido del acuerdo es complejo y amplio. Se espera que las sanciones sean disuasivas, y con respecto a esto el espacio para otros tipos de compensación está abierto, en tanto se logre cuantificar y haya acuerdo. Cuando sea interés difuso, abre aún más la puerta para esos tipos de compensaciones.
- Como dato general a la fecha Sernac lleva más de 10 mil millones de pesos en compensaciones a consumidores.
- La intención es dar las confianzas a todos los involucrados. En mediaciones colectivas hay empresas que no han cumplido como el caso de La Polar. En esta nueva legislación hay claridad absoluta de que se tiene que cumplir el acuerdo y si no hay efectos jurídicos. Esto es paralelo a la reserva. No hay caducidad de esto, independiente de si la empresa cumple o no. La reserva se mantiene siempre.
- Sobre los plazos asociados, la ley es la que impone los plazos. Son estrechos, pero hay que hacer todo lo posible para cumplirlos y la institución se está preparando para eso. De todos modos, se están buscando mecanismos para lograr excepciones de extender el plazo a seis meses o un año.
- Sobre la reserva de la información, la ley establece causales para que la empresa solicite reserva, dice expresamente que cuando la información "perjudique" a la empresa, se puede solicitar, pero lo tiene que acreditar. Pero se puede hacer.
- Transparencia: hay apertura institucional para llegar a acuerdo en

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>cuanto a hitos y mecanismos de publicidad de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Acerca de la información de los casos individuales: la ley establece que los tribunales tienen que tener un registro de sentencias actualizado cada 3 meses.- Reserva de los informes de la fiscalización: cabe dentro de las materias de cuórum calificado.
21	<p>Al no haber más consultas ni comentarios acerca del reglamento PVC, Manuel Sáez (Departamento de Participación Ciudadana- Sernac) revisa el cumplimiento de los compromisos asumidos en la sesión pasada:</p> <ul style="list-style-type: none">-Aprobación reglamento interno: Cumplido.- Composición del Consejo: Se acuerda seguir con actual composición por 6 meses, en el intertanto buscar actores de la sociedad civil que se puedan integrar a la mesa.- Plan anual de trabajo: En reunión bilateral entre Sernac y la presidenta del consejo, y recogiendo las observaciones de los y las consejeras, se tomó el acuerdo de que las sesiones constarán de una primera parte destinada a la revisión de reglamentos y otros aspectos asociados a la ley 21.081, mientras que en un segundo momento se revisarán productos de Sernac. Dejando espacio en todas las sesiones para el tratamiento de temas propuestos por los consejeros/as.- Se define la realización de sesiones mensuales hasta noviembre.
22	<p>Amparo Collado (La Liga Ciudadana): Solicita revisar en la próxima sesión el reglamento de Fondo Concursable para iniciativas de las Asociaciones de Consumidores.</p>
23	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): Propone realizar una sesión extraordinaria solo con las Asociaciones de consumidores, para revisar dicho reglamento.</p>
24	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros comerciales): Propone verlo en el consejo, ya</p>

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

	<p>que considera que es una materia de interés para todos/as los/as consejeros/as. Por lo tanto, propone la siguiente tabla para la próxima sesión, sin perjuicio de que los/as consejeros/as pueden enviar materias a tratar.</p> <p>Próxima sesión:</p> <p>1-Reglamento fondo concursable 2- Curso proveedores</p>
25	<p>Lucas del Villar (DN- Sernac): les pide a las Asociaciones de Consumidores hacer un levantamiento sobre todos los mandatos que la nueva ley les otorga y les exige.</p>
26	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros comerciales): Fija Próxima sesión para el 18 de octubre a las 10:00.</p> <p>Se levanta sesión.</p>

Documentación anexa al Acta.

1. Minuta con principales aspectos del Reglamento del Fondo Concursable
2. Información sobre Curso para proveedores

Acuerdos / Compromisos:

- 1- Debido a que, por razones de tiempo, no se presentó el Curso para proveedores, éste será el primer tema a tratar en la sesión de octubre. Se enviará información por correo electrónico.
- 2- Se acuerda que los/as consejeros/as podrán hacer llegar comentarios y preguntas sobre el reglamento PVC, vía correo electrónico a Manuel Sáez.
- 3- Las Asociaciones de Consumidores harán levantamiento sobre nuevos mandatos y exigencias que les otorga la ley 21.081

ACTA N°3 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
18 de octubre	10:00	Sernac
Documentado por	Tatiana Gajardo Álvarez- Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor.	