

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**ACTA N°4- 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N° 4 Año 2018	18 de octubre 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 sobre actualización del estado de implementación de la Ley 21.081: Lucas del Villar.	
3	Presentación plataforma "Mi código verde".	
4	Revisión principales aspectos del Reglamento de Fondo Concursable para iniciativas de las Asociaciones de Consumidores.	

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	Amparo Collado	Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile.



**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

4	Victor Hugo Romo	AdC Bicultura
5	Pablo Rodríguez	AdC Fojucc
6	Luis Cordero	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF
7	Sebastián Castillo	Asociación de Supermercados de Chile ASACH
8	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
9	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
10	Katia Trusich	Cámara de Centros Comerciales
11	Lucas del Villar	Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
12	Francisca Barrientos	Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor
13	Manuel Sáez	Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
14	Alonso Vega	Subdirección de Consumidores y Mercado- Servicio Nacional del Consumidor
15	Tatiana Gajardo	Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
<b>Justifican inasistencia</b>		

**ACTA N°4 - 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> <p>Antes de dar paso al primer tema, propone dialogar sobre los cuestionamientos, que han aparecido en la prensa, sobre las ganancias de las AdCs involucradas en el acuerdo CMPC.</p>
2	<p>Amparo Collado (Liga Ciudadana): Comenta que este tema ha sido discutido con los consumidores en las actividades presenciales que esta asociación realiza, a los que se les ha explicado el contexto de la negociación, etc. No han enfrentado cuestionamientos de parte de los consumidores.</p>
3	<p>Pablo Rodríguez (FOJUCC): Señala que hay varios elementos a discutir. Lo primero es que las asociaciones de consumidores no son conocidas por la ciudadanía y por lo tanto se empieza a generar un cuestionamiento por los dineros recibidos. Como organizaciones hay que hacerse cargo de este punto.</p> <p>Lo segundo, es que hay que hacerse cargo de la transparencia de las AdCs. Si bien existen controles no son suficientes. Es necesario avanzar hacia estándares de transparencia mucho mayor.</p> <p>Lo tercero, como asociaciones no han sido capaces de instalar una presencia como la que tienen los gremios. Tiene que ver con el carácter heterogéneo de las organizaciones y la centralización de la información.</p> <p>Por último, y como representante de una asociación de consumidores, estima indispensable que tanto ODECU como CONADECUS demuestren los gastos incurridos en el proceso de negociación con CMPC.</p>
4	<p>Amparo Collado (Liga Ciudadana): Opina que las asociaciones no tienen que estar defendiéndose, y que ya hay suficiente control sobre ellas desde el Ministerio de Economía. No cree que sea necesario más.</p>
5	<p>Marco Araneda (Asocochi): Por su parte señala que la organización que representa se opuso al acuerdo con CMPC, y que las asociaciones aludidas deben responder y transparentar gastos.</p>
6	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): considera que el actual contexto ofrece una oportunidad. Hay una ciudadanía más exigente en cuanto a la transparencia. Por lo tanto, hay una oportunidad de revisarse y evaluar cómo responder mejor a esta ciudadanía que exige otro estándar.</p>
7	<p>Hernán Calderón (Conadecus): Precisa que como organización siempre han hecho rendiciones de cuentas, y tienen establecidos canales de transparencia. Se realizan balances que se entregan al Ministerio de Economía. Está claro que nunca ha habido un fin de lucro. El cuestionamiento a los recursos que ingresan a las arcas de las adc's es una discusión hipócrita y oportunista. Hay un grupo empresarial que se ha dedicado a deslegitimar a las asociaciones de consumidores, siendo que son</p>

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	estas organizaciones las que han representado a los consumidores cuando el estado no lo ha hecho, muchas veces sin costas ni ganancia. Lamenta que haya grupos empresariales que crean que las AdCs son un estorbo y también ex funcionarios públicos que tienen una animadversión en contra de las asociaciones.
8	Víctor Hugo Romo (Bicultura): Sugiere que estas cuestiones las trabajemos justamente en el Consejo consultivo, una instancia para la transparencia en la gestión de las políticas públicas y generar confianzas y sobre la que se debe practicar también la transparencia hacia la ciudadanía, que por esta vía se puede enterar de lo que sus miembros, representantes, actúan.
9	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Agradece el tiempo para la discusión y propone trabajar a futuro en acciones educativas que den a conocer el rol de las Asociaciones de Consumidores. Lo mismo para las obligaciones de las asociaciones gremiales.
10	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Hay que mirar esto con altura de miras. En esta mesa debemos legitimarnos unos a otros en nuestro rol.
11	Hernán Calderón (Conadecus): señala que esa ha sido la línea que como organización han seguido. Con varias empresas hacemos procesos de mediación antes de llegar a un litigio, y han tenido excelente recepción. La colaboración existe. Como asociación no son anti empresa, sino que buscan que el mercado funcione con competencia y transparencia.
12	Lucas del Villar (Director Nacional de Sernac): revisa compromisos de la sesión anterior: <ul style="list-style-type: none"> <li>a- Curso proveedores: se presentará en la instancia con proveedores, ya que el equipo a cargo no puede hacer la presentación en la sesión de hoy.</li> <li>b- Propuesta de reglamento de Procedimiento Voluntario Colectivo: se han recibido comentarios y se han llevado a la mesa que está trabajando el reglamento. Se hará, además, una consulta pública para tal reglamento.</li> <li>c- Construir un levantamiento sobre nuevas atribuciones de las AdCs en el marco de la nueva ley: Se tuvo una reunión con algunas asociaciones sobre este tema.</li> </ul>
13	Pablo Rodríguez (Fojucc): Por su parte señala que están trabajando en una minuta sobre las nuevas facultades y puntos críticos de los que las AdCs deben hacerse cargo. Ofrece compartirla con el Consejo.
14	Hernán Calderón (Conadecus): Señala que su organización también está analizando todos los alcances de la ley y está organizando un seminario sobre este tema para el 16 y 17 de noviembre.
15	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Propone que para una próxima sesión las AdCs nos pueden presentar estos cambios y el nuevo rol que van a tener.

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

16	Pablo Rodríguez (Fojucc): informa que el 04 de diciembre también harán un seminario al respecto.
17	Marco Araneda (Asocochi): comenta que como organización se están organizando y tratando de profesionalizarse aprovechando la nueva ley.
18	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): ofrece la Cámara de comercio para que las asociaciones de consumidores vayan a contar a los gremios lo que harán las asociaciones, con el objetivo de que circule la información.
19	Pablo Rodríguez (Fojucc): se compromete a compartir con el consejo un artículo sobre las nuevas atribuciones de las asociaciones de consumidores. <b>COMPROMISO</b>
20	Lucas del Villar (Director Nacional de Sernac): Señala que se ha trabajado intensamente con las asociaciones de consumidores y ellas han trabajado mucho.  Pasando a otro tema, propone diseñar un catálogo de buenas prácticas en la tramitación de juicios colectivos. Ya que dicha materia no está explícita en la ley, propone que sea el consejo quien trabaje en un documento que recopile buenas prácticas.  Los miembros del consejo apoyan la moción y se establece como <b>compromiso</b> .
21	Marco Araneda (Asocochi): Expresa su apoyo a la iniciativa, pero solicita que no se pierda el foco en los consumidores.
22	Sebastián Castillo (Asach): opina que al ser un catálogo es más atractivo de difundir en los sitios web de los gremios.
23	Claudio Ortiz (Retail financiero): Cree que el catálogo se debe hacer a la brevedad y previo a la entrada en vigencia total de la ley. Como todo acuerdo de autorregulación puede ser perfectible y sentar bases para una actualización de la ley y hacerlo obligatorio. Además, considera que le da vida a la mesa y obliga a todos a cumplir.
24	Víctor Hugo Romo (Bicultura): propone que el primer punto de este decálogo sea reconocer la legitimidad del otro.
25	Katia Truscih (Cámara de Centros Comerciales): consulta sobre quién puede proponer un borrador de decálogo para empezar a trabajarlo.
26	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Precisa que se trata de hacer un catálogo simple, sin llegar al detalle, pero fijar principios básicos. El consejo tiene como desafío trabajar en una política de protección al consumidor, que es de largo aliento. Pero este trabajo es particular es más concreto.
27	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): comenta que como cámara tienen códigos de ética,

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	las que puede compartir con el consejo.
28	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Propone tener borrador para la próxima sesión. Este borrador será trabajado por Sernac, con el objetivo de trabajarlo y terminarlo en las próximas dos sesiones del consejo. <b>COMPROMISO.</b>
29	A continuación Loreto Campos presenta la plataforma “MI código verde”, y da espacio a preguntas.
30	Marco Araneda (Asocochi): Pregunta qué pasa con los consumidores no digitalizados que no usan internet.
31	Loreto Campos (Sernac): precisa que es un proyecto piloto que por ahora es una plataforma, pero podría dar paso a otros medios de información.
32	Pablo Rodríguez (FOJUCC) comenta sobre los productos que no están en la plataforma, y si esto será interpretado por el consumidor como que no son sustentables o que no participan de la plataforma.
33	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): pregunta por el número de productos que están en la plataforma.
34	Loreto Campos (Sernac) responde hay 150 productos subidos .
35	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que esta es una apuesta que hizo Sernac con la Fundación Chile. Lamentablemente se acabaron los recursos por lo que se están analizando formas de financiamiento y solicita ayuda en este tema a los/as consejeros/as.
36	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): consulta sobre la posibilidad de cobrar a las empresas que tienen productos en la plataforma.
37	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): responde que no es posible cobrar. Ya que el espíritu es que sea gratis.
38	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Felicita a Sernac por el proyecto, considera que es el futuro para las empresas por lo que no puede quedarse solo en un piloto.
39	Marco Araneda (Asocochi): consulta sobre si se hará cruce de información con otras certificaciones.
40	Loreto Campos: señala que se hará.
41	Claudio Ortiz (Retail financiero): considera que el consejo tiene que apoyar este proyecto. El gran punto es la sustentabilidad en el tiempo. Propone citar a una sesión extraordinaria para evaluar estrategias de financiamiento.

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

42	Pablo Rodríguez (Fojucc): Comenta que se han desarrollado muchas iniciativas que tienen financiamiento internacional pero que mueren.
43	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): quizás Sernac no puede cobrar, pero la Fundación Chile sí. Y esto puede tender a un etiquetado. Es un buen primer paso para esto.
44	Las y los consejeros acuerdan realizar una sesión extraordinaria con asistencia voluntaria para tratar el tema de “Mi código verde”. Se fija para el 29 de noviembre a las 10:00 horas. <b>Compromiso</b>
45	Cerrado este tema se pasa al siguiente punto de la tabla que es la presentación de los principales cambios al reglamento del Fondo concursable para iniciativas de las Asociaciones de consumidores.
46	Claudio Ortiz (Retail financiero): pregunta por si hay experiencias concretas de la participación de asociaciones de consumidores en juicios ¿Dónde está el interés de los consumidores justificado para que las asociaciones participen de algunos juicios?
47	Lucas del Villar (Director Nacional de Sernac): comenta que en materia de libre competencia es más difuso.
48	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Pone cierre a la sesión.

**Documentación anexa al Acta.**

1. Presentación sobre modificaciones al Fondo Concursable
2. Paper elaborado por Pablo Rodríguez de FOJUCC sobre rol de las Asociaciones de Consumidores.

**Acuerdos / Compromisos:**

1. Pablo Rodríguez (Fojucc) se compromete a compartir con el consejo un artículo sobre las nuevas atribuciones de las asociaciones de consumidores. CUMPLIDO (se adjunta documento)
- 2- Se acuerda que el consejo trabajará en un catálogo de buenas prácticas en la tramitación de juicios colectivos.
- 3- Sernac presentará en la próxima sesión un borrador del catálogo.
- 4- Se realizará una sesión extraordinaria de carácter voluntario, para trabajar en borrador de catálogo de buenas prácticas. Fecha: 22 de noviembre 2018
- 5- Las y los consejeros acuerdan realizar una sesión extraordinaria con asistencia voluntaria para

**ACTA N°4 - 2018**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

tratar el tema de “Mi código verde”. Se fija para el 29 de noviembre a las 10:00 horas.

<b>Próxima reunión fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>
05 de diciembre 2018	10:00	Sernac
<b>Documentado por</b>	Tatiana Gajardo Álvarez- Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor.	