

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N°5 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N° 5 Año 2018	05 de diciembre 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: Propuesta catálogo de buenas prácticas en PVC y Juicios de interés colectivo: Lucas del Villar y Carolina Norambuena, Sernac.	
3	Presentación Agenda Pro Consumidor: Lucas del Villar, Director Sernac.	

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.	
4 Víctor Hugo Romo	AdC Bicultura	



ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
Nombre		Organización
5	Pablo Rodríguez	AdC Fojucc
6	Marcela Godoy	AdC Circular
7	Luis Cordero	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF
8	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G
9	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio
10	Katia Trusich	Cámara de Centros Comerciales
11	Cristián García Huidobro	Cámara de Comercio de Santiago
12	Puppy Rojas	ATELMO
13	Lucas del Villar	Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
14	Alfredo Calvo	Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor
15	Pablo Acchiardi	Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
Nombre		Organización
16	Manuel Sáez	Departamento de Participación Ciudadana-Servicio Nacional del Consumidor
17	Carolina Norambuena	División Jurídica Servicio Nacional del Consumidor
18	Tatiana Gajardo	Departamento de Participación Ciudadana-Servicio Nacional del Consumidor
Justifican inasistencia		

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	El director nacional de Sernac da la bienvenida y presenta tabla de trabajo.
2	Víctor Hugo Romo (Bicultura): solicita agregar a la tabla la presentación de los resultados de dos encuentros de Asociaciones de Consumidores realizados en las últimas semanas.
3	Manuel Sáez (Sernac): sugiere agregar al final de la tabla. En caso de que el tiempo no lo permita, será el primer tema de la tabla de la próxima sesión.
4	Víctor Hugo Romo (Bicultura): Acoge propuesta.
5	Lucas del Villar- Director Nacional Sernac: Revisa los compromisos de la última sesión, los que se encuentran cumplidos. Con la salvedad de que la sesión extraordinaria para discutir sobre el financiamiento de la plataforma “MI código verde” no tuvo cuórum. Una vez revisados los compromisos da paso a presentar la Agenda Pro- Consumidor propuesta por el presidente Sebastián Piñera. En resumen, se trata de un paquete de medidas para mejorar el estándar de la protección de los consumidores. SE ADJUNTA PPT AL ACTA.
6	Espacio para preguntas de los consejeros.

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.	
7	Cristián García Huidobro (Cámara de Comercio de Santiago): consulta si la portabilidad de créditos se refiere solo a los hipotecarios.
8	Lucas del Villar- Director Nacional Sernac: Responde que en principio se refiere solo a los créditos hipotecarios.
9	Hernán Calderón (CONADECUS): Solicita tomar las medidas que aseguren que la portabilidad no conlleve una nueva revisión de la condición financiera de los consumidores, porque eso puede cambiar las condiciones del crédito.
10	Luis Cordero (ABIF): Señala que es necesaria la revisión de la condición financiera, ya que es un nuevo banco el que otorga el crédito
11	Hernán Calderón (CONADECUS): Se muestra en desacuerdo, ya que de ser así no se puede hablar de portabilidad.
12	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Propone hacer una reunión especial para tratar este tema. Señala que otra mejora que contempla la agenda Pro Consumidor, es el derecho a retracto en compras a distancia. Se busca incentivar al proveedor a entregar toda la información de los productos, ya que si no se entrega y el consumidor no está conforme puede aplicar el derecho a retracto. Hace hincapié en que no es lo mismo que la garantía del producto ya que aplica para productos sin uso. Y solo para productos, no para servicios.
13	Pablo Rodríguez (FOJUCC): pregunta si lo anterior aplica para todos los productos y el plazo para el retracto.
14	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que hay un plazo de 10 días desde que se recibe el producto para hacerlo. En específico, la propuesta normativa es la eliminación del carácter voluntario de la posibilidad de ejercer retracto en comercio electrónico.
15	Claudio Ortiz (Retail financiero): consulta sobre quién se hace responsable de los gastos de la logística invertida.
16	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Comenta que se revisó legislación de otros países similares culturalmente a Chile, más las prácticas comerciales y el análisis de la economía de escala que tienen los proveedores en la asunción de este costo, que claramente es menor que para el consumidor, y se llegó a la conclusión de que es más eficiente que lo haga la misma empresa.
17	Claudio Ortiz (Retail Financiero): replica que este tema hay que profundizarlo, porque no es lo mismo la logística cuando se compra por ejemplo un saca jugos o un producto más grande. Por lo

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.	
	tanto, se deberían establecer categorías de productos.
18	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): precisa que la idea es incentivar el uso de este derecho, pero si el costo lo debe asumir la persona quizás no use este derecho. La empresa podría tomar medidas precautorias para evitar el retracto de los consumidores, por ejemplo, exhibir los productos para que después las personas compren.
19	Pablo Rodríguez (Fojucc): Comenta que por la experiencia de la asociación que representa han evidenciado que uno de los principales reclamos es en los pasajes aéreos, por lo que consulta si el derecho a retracto incluye los pasajes aéreos.
20	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Responde que hay que analizarlo caso a caso.
21	Claudio Ortiz (Retail Financiero): Agrega que en una compra de pasajes aéreos se permite que el consumidor tenga un precio más bajo, pero sin derecho a retractarse. La pregunta es porque esa práctica se permite y no en los otros segmentos de la economía.
22	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Explica que hay un tratado internacional, el de Montreal, que regula este mercado. No es fácil solucionar eso.
23	Hernán calderón (CONADECUS): Agrega que el mercado aéreo tiene una regulación especial, porque el transporte urbano permite el retracto. Acota además que, sobre el derecho a retracto, esto sucede porque la publicidad no cumple con lo prometido o porque el producto llega tarde, o llega con deficiencias, por lo tanto, el proveedor debe asumir el costo.
24	Claudio Ortiz (Retail Financiero): señala que su punto es cuando se trate de productos sin problemas y sea el cambio de opinión del consumidor lo que genere un retracto. Solicita analizar el costo de la logística.
25	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Explica que se hizo un comparado con otros países culturalmente parecidos a Chile y el volumen de retracto es bajo. Está cubierto comercialmente por casi todas las empresas. Y lo otro, es que el consumidor también asume un costo alto al hacer el trámite de retracto, por lo que no lo usará frívolamente.
26	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): comenta que el derecho a retracto es muy discrecional por parte del consumidor. Visualiza, además, una oportunidad de incorporar el tema de la venta de pasajes aéreos, ya que es abusivo.
28	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): jurídicamente es complicado y como Sernac tampoco podemos intervenir mucho. Comenta otro punto de la agenda que es el overbooking o sobreventa. La norma sectorial estableció una indemnización automática por no vuelo por sobreventa. Esta agenda busca perfeccionar esta

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.	
	medida.
30	Alfredo Calvo (Servicio Nacional del Consumidor): Señala que se están haciendo dos modificaciones de artículo al código aeronáutico que están relacionadas con este tema, principalmente enfocadas en que las aerolíneas informen de manera más completa cuales son los derechos que los pasajeros tienen.
31	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): agrega que la línea aérea tiene que reembolsar los derechos de aeropuerto, la tasa de embarque. Eso lo tienen que devolver, aunque el pasaje sea de los más baratos sin derecho a devolución. Y es una información poco conocida por los consumidores.
32	<p>Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Agradece el alcance ya que es una información poco conocida por los consumidores.</p> <p>Siguiendo con los puntos de la agenda pro consumidor, comenta acerca de la garantía legal para bienes durables, esta norma se mantiene, pero se establece la seguridad jurídica sobre lo que, por ejemplo, las garantías extendidas o voluntarias disponen.</p> <p>Junto con lo anterior, la agenda contempla la elaboración de un reglamento para precios web. Al respecto, desde el año 2012 que es obligación entregar información sobre los precios, pero además hay que informar el precio por unidad de medida.</p> <p>Lo otro es sobre preferencia en el pago de proveedores, El consumidor paga por un servicio que se presta de manera diferida y la empresa se declara en insolvencia y el consumidor se queda sin su servicio o producto. Aplica la restitución del dinero. El consumidor tendrá preferencia ante otros acreedores.</p>
36	Luis Cordero (ABIF): Señala que en servicios financieros está la garantía estatal de los depósitos, consulta sobre cómo van a conversar estos dos derechos.
37	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): se está revisando esto con la superintendencia.
38	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Comenta que este es un tremendo beneficio para las PYMES. Hay muchas empresas pequeñas que quiebran porque las empresas grandes quiebran y sus proveedores también quiebran.
39	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Comunica la pronta publicación del Reglamento seguridad de productos que busca proteger al consumidor en su integridad física. Este reglamento estará en consulta pública próximamente.

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.	
40	Katia Trusich: pregunta si el “no molestar” incluye el spam electrónico.
41	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Acota que la ley establece la obligación para los proveedores de terminar con las prácticas relacionadas. Se generará un registro donde las personas pueden ingresar sus datos para que las empresas puedan obtener información sobre quiénes han solicitado, a través de “no molestar”, la baja de los llamados u otras comunicaciones.
42	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): no hay coordinación interna de los call y llaman varias veces de la misma empresa.
43	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): precisa que justamente el objetivo es que las empresas tendrán que invertir en un sistema ordenado.
44	Claudio Ortiz (Retail financiero): comparte que hace días se firmó un acuerdo de autorregulación de publicidad por medios electrónicos. Hay un compromiso de establecer un menor periodo de tiempo de los llamados telefónicos y de sumarse al sistema que tendrá Sernac.
45	Carolina Norambuena: Comenta que al respecto hay un código de buenas prácticas de la Cámara Nacional de Comercio que se podría revisar.
46	Luis Cordero (ABIF): la ley de datos personales debería resolver estos temas.
47	Cristián García Huidobro (Cámara de Comercio de Santiago): considera que falta alguien que fiscalice y sancione estos temas.
48	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Explica que la aplicación “NO molestar” de Sernac ataca a dos cosas: derechos del consumidor a no ser molestado y segundo que notifica que yo como consumidor revoco la autorización del uso de mis datos. Entonces el proveedor no puede usar esos datos con esos fines. Por otro lado, el Artículo 17 a de la LPC establece que los contratos de adhesión, el consumidor va a poder solicitar la terminación del contrato por los mismos medios que hizo la contratación.
49	El Director Nacional de Sernac cierra el tema de la Agenda Pro Consumidor y pasa a presentar el borrador de catálogo de buenas prácticas en el contexto de que los juicios colectivos van a ser modificados por la ley 21.081. Al respecto señala que la ley establece normas especiales. Se quiere dar certeza jurídica sin que Sernac siga tramitando ese juicio. Se busca a través del catálogo establecer buenas prácticas entre los legítimos activos. Por ejemplo, ¿qué pasa cuando ocurre un juicio y otro legítimo activo quiere hacerse parte? Esto es lo más complejo. La Ley establece ciertos principios como el de aportar antecedentes, pero es necesario establecer otras prácticas.

ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.	
50	Carolina Norambuena (División Jurídica): corresponde que uno no pretenda intenciones que difieren de la intención inicial.
51	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Acota que no me puedo meter en un juicio para meter mis intenciones. Esto está considerado en la ley. Tiene que adherir a la estrategia e informar que se quiere integrar.
52	Carolina Norambuena (División Jurídica): Cuenta a los consejeros que en base a lo discutido en la sesión extraordinaria destinada a este tema en particular, se establecieron algunas preocupaciones y necesidades a tener en cuenta en la elaboración del catálogo. Principalmente se discutió sobre garantizar el derecho a reserva de la información, y en que el acuerdo final debe reunir todos los principios que la ley establece.
55	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): agrega que la ley establece un mecanismo formal de derecho de reserva. Se compromete a enviar minuta con propuesta del catálogo.
56	Liga: Sobre el tema, recuerda que ellos objetaron un acuerdo de La Polar. Y lo acogieron
58	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): esa vez fue especial porque el juez dio un especial plazo.
59	Pablo Rodríguez (Fojucc): Pregunta cómo se incentiva a que las Asociaciones de Consumidores participen de un PVC Considera que se está generando mucho el foco en el infractor, pero no en las asociaciones para que participen. Más aun cuando se les exige una carga de información como informes técnicos, etc.
60	Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Comparte lo planteado por Pablo, coincide en que el legislador no incentivó de manera suficiente la participación de las AdC's, pero el PVC tiene un reglamento aparte que se preocupa de eso.
60	Hernán Calderón (Conadecus): Apoya lo planteado por Pablo y comparte la preocupación. Sin la información es muy difícil participar y por otro lado las asociaciones tienen la limitación de los equipos técnicos. Los fondos disponibles no proveen de un equipo con las habilidades necesarias para participar de los PVC. Señala que tal como está la ley, cuando una AdC quiere invocar un PVC pone los antecedentes a Sernac, pero después pasa a segundo plano. El legislador no pensó que una AdC tiene que conocer en profundidad para participar de un PVC. Y el tema de las costas tampoco está resuelto.



ACTA N°5 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Descripción de los contenidos de la reunión.

61	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): solicita compartir el documento completo para opinar con más fundamentos.</p> <p>Para terminar la presidenta del COSOC propone como tabla para la próxima sesión los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none">1- Resultados de los encuentros de las Asociaciones de Consumidores.2- Revisión de primera versión del catálogo de buenas prácticas. <p>Se fija la sesión para el 20 de diciembre a las 10:00 horas en Sernac.</p>
----	--

Documentación anexa al Acta.

1. Presentación sobre Agenda Pro Consumidor.
2. Minuta con principales aspectos que contendrá el catálogo de buenas prácticas.

Acuerdos / Compromisos:

1. Enviar minuta con propuesta de catálogo.
- 2- Las asociaciones de consumidores que forman parte del COSOC, expondrán en próxima sesión sobre los encuentros que han desarrollado en el último tiempo y los principales resultados.

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

20 de diciembre 2018

10:00

Sernac

Documentado por

Tatiana Gajardo Álvarez- Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor.