

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión N°	Fecha	Presidida por
Ordinaria N° 6 Año 2018	20 de diciembre 2018	Katia Trusich- Presidenta del 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	Resultados de actividades y encuentros de las Asociaciones de Consumidores del año 2018	
3	Presentación y revisión: Propuesta catálogo de buenas prácticas en PVC y Juicios de interés colectivo	

Asistentes		
	Nombre	Organización
1	Hernán Calderón	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- Asociación de Consumidores CONADECUS
2	Marco Araneda - Diego Montalva	Asociación de Consumidores de Chile - Asocochi
3	Joel Olmos	Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Consumidores
4	Víctor Hugo Romo	AdC Bicultura
5	Luis Cordero	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF
6	Claudio Ortiz	Retail Financiero A.G

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Asistentes		
	Nombre	Organización
7	Katia Trusich	Cámara de Centros Comerciales (Presidenta del Consejo)
8	Pedro Zamorano	Confedech
9	Nelson Carter	Conapyme
10	Sebastián Castillo	Asociación de Supermercado de Chile
11	Claudia Fischer	Acceso TV
12	Puppy Rojas	ATELMO
13	Alfredo Calvo	Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor
14	Alonso Vega	Subdirección de Consumidores y Mercado - Servicio Nacional del Consumidor
15	Pablo Acchiardi	Subdirección de Consumidores y Mercado - Servicio Nacional del Consumidor
16	Manuel Sáez Zu-Dohna	Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor
17	Carolina Norambuena	Fiscalía de Protección - Servicio Nacional del Consumidor
18	Carla Sandoval Leiva	Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican inasistencia

1. ADC Circular
2. CNC
3. CCS

Descripción de los contenidos de la reunión.

- | | |
|---|---|
| 1 | Siendo las 10.35 am, Manuel Sáez, Jefe del departamento de Participación Ciudadana da la bienvenida y presenta tabla de trabajo, invitando a comenzar por el tema que se dejó pendiente en la sesión previa, relativo al espacio para que las ADC comentaran sobre su trabajo en 2018.

(Se integra poco después la presidenta del Consejo y continúa dirigiendo la sesión). |
| 2 | Víctor Hugo Romo (Bicultura): Solicita poder informar sobre el Encuentro Nacional de Asociaciones de Consumidores ENAC 2018, realizado por Asociación de Consumidores ACAI.
Comenta que fue una muy buena instancia y que durante el año 2018 se tomaron acuerdos significativos para desarrollar líneas comunes entre las ADC y que este encuentro sea permanente. |
| 3 | Alonso Vega(Sernac): Le explica a la mesa que ese encuentro fue uno de los proyectos que fueron financiados por el Fondo Concursable 2018. |
| 4 | Hernán Calderón: (Conadecus): Da a conocer que Conadecus tuvo un Seminario sobre “Ley del consumidor, derechos y deberes”, indica que esto ha sido un tema de revisión y estudio para ver los alcances que traerá la nueva ley y sus atribuciones. Agrega que analizaron junto a unos académicos el rol que cumplirán y las atribuciones que tendrán con esta nueva ley las Asociaciones de consumidores, por lo que recibieron positivas herramientas para tener mayor claridad a lo que se viene.

Aprovecha la instancia para plantear su preocupación por el poco tiempo que queda para que la nueva ley comience a regir ya que considera que como asociaciones de consumidores están débiles. Por lo tanto, están buscando fortalecerse.

Pasando a otro tema, solicita un espacio para dar a conocer al consejo un asunto que le molesta y le preocupa, y que tiene relación con un intento de parte del empresariado para inhibirlas de próximas acciones que tendrán las Asociaciones de Consumidores y que las están desprestigiando. |
| 6 | Víctor Hugo Romo (Bicultura): Se suma a los comentarios de Hernán Calderón y señala que también sienten una animosidad de parte de las empresas hacia las asociaciones de consumidores. |
| 7 | Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Menciona que entiende la preocupación que tiene ambas AdC, y pregunta quién es la empresa involucrada. |

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

8	Hernán Calderón (Conadecus): Dice que no dará a conocer el nombre de la empresa.
9	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): señala que si no dará mayor contexto de lo acontecido es mejor no seguir con lo planteado ya que entonces no daría lugar a abrir el debate en la mesa, ya que el objetivo de la mesa avanzar en los temas relevantes a la pauta, y aconseja a Hernán Calderón canalizar el caso donde estime pertinente.
10	Hernán Calderón (Conadecus): Indica que es una lectura que ha hecho Conadecus ya que han sido involucrados en esto y es bueno que se aclare.
11	Manuel Sáez (Jefe del Departamento de Participación Ciudadana): Agrega que el Consejo Consultivo es para generar buenas voluntades y buscar puntos de contactos, por lo tanto, debemos enfocarnos en los temas de hoy, continuando con la revisión del catálogo de buenas prácticas en juicios, comprometido en este Consejo.
12	Claudio Ortiz (Retail Financiero): (retomando punto previo) Responde a los comentarios de Hernán Calderón diciendo que encuentra poco prudente y que SERNAC ha tenido la buena voluntad de hacer este espacio algo positivo y que esto fractura la mesa, además señala que el trabajo entre empresas y asociaciones tiene un largo tiempo. Pide conocer qué empresa hizo ese ataque a las Asociaciones y si fue para sólo Conadecus o para todas las Asociaciones de Consumidores.
13	Marco Araneda (Asocochi): Comenta que ellos tienen su propia apreciación de lo acontecido pero que entiende que no es el momento para mencionarlo, que lo hará en su oportunidad.
14	Hernán Calderón (Conadecus): Aludiendo a lo que señala el representante del Retail financiero, menciona que la mesa del que ellos han creado no ha tenido avances.
15	Claudio Ortiz (Retail Financiero A.G) Aclara que la mesa sí ha tenido avances y que invita a revisar las actas anteriores en dónde sí queda precisado los últimos acuerdos. <i>(En esta parte, el Jefe del Departamento de Participación Ciudadana de Sernac indica que, no obstante, se agradece a los intervinientes el compartir apreciaciones sobre iniciativas de su interés, no es propio de este Consejo el tratar temas de otras instancias, al menos no si no se han programado y hay acuerdo en discutirlos, por lo que se pide pasar a otro punto, en particular para lo que convoca la reunión)</i>
16	Manuel Sáez (Sernac) (entrega minuta en papel a los asistentes): Consulta a la mesa sobre las apreciaciones que se tienen acerca del catálogo de buenas prácticas e indica que la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile - ABIF y Asocochi enviaron observaciones por mail. Aprovecha la instancia de mencionar que se aceptan comentarios escrito por mail y que ahora se pueden documentar.

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p><i>(en este punto la mayor parte de la mesa indica que en general no hay comentarios adicionales a lo visto en sesión previa y que parece un buen documento)</i></p> <p>También indica que se están esperando los comentarios de la asociación de supermercados, según comprometió enviar.</p> <p>Se señala y acuerda que todos los escritos se pueden aceptar hasta el día lunes 24/12, como plazo máximo.</p>
17	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Menciona que si no hay más observaciones sobre el catálogo se cierre ese tema y agradece los aportes recibidos.</p> <p>Pregunta cuál será el instrumento formal con el cual se formalizará el catálogo.</p> <p><i>(aquí se señala (desde Sernac) que aún no está definido y en general la mesa pide que sea pronto)</i></p>
19	<p>Claudio Ortiz (Retail Financiero): Retomando otro tema visto en sesiones previas, consulta si los reglamentos que se han tratado en este Consejo y las guías de alcance jurídico se pueden presentar en una Carta Gantt y si SERNAC tendrá un canal formal para recibir comentarios, aportes, para así enviar sus apreciaciones.</p> <p>Dice que sería una buena idea generar un itinerario para reemplazar las guías de alcance jurídico y las formas que van a adoptar en atención a la nueva facultad interpretativa que tendrá Sernac.</p>
20	<p>Manuel Sáez (SERNAC): Aclara que se están terminando los borradores de los reglamentos revisados en COSOC y se compromete a verificar la fecha de la publicación oficial. COMPROMISO.</p>
21	<p>Carolina Norambuena (SERNAC): Informa que ya se está trabajando en ello y que se puede enviar un estado de situación de cada uno y sobre las guías, indica que como están publicadas se pueden enviar comentarios y aportes desde siempre.</p>
22	<p>Manuel Sáez (SERNAC): Indica que para la próxima sesión se puede compartir una carta Gantt y que las guías se encuentran disponibles en la página web para que las puedan revisar desde ya y enviar comentarios a su correo, de manera de consolidar un documento que permita al Servicio tener en cuenta los intereses y aportes de los miembros del COSOC, como ocurrió con los que se dieron en torno al reglamento de PVC y del Fondo. COMPROMISO</p>
23	<p>Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): Menciona que sería bueno tener un cronograma de lo que se ha avanzado tanto en las guías de alcance jurídico como en los reglamentos y además una forma de acceder a los documentos, que puede compartir Sernac.</p>

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

24	<p>Alfredo Calvo (Subdirector (s) de División Jurídica de SERNAC): Aclara que hay una diferencia entre el desarrollo de los reglamentos y las guías del alcance jurídico, ya que el reglamento lo tiene ver dictar directamente el Ministerio de Economía, no dependiendo de Sernac comprometerlo sin embargo desde aquí se harán las propuestas, sin embargo, con las guías es más rápido ya que están publicadas desde hace tiempo en el sitio web y que lo que se hará será una mejora con la facultad que hoy se tiene.</p> <p>Además, informa el modo en que se van a canalizar los reglamentos y que se hará una consulta pública para los que se deban tramitar, cuya forma se debe coordinar con el Ministerio.</p>
25	<p>Hernán Calderón (Conadecus): Sugiere trabajar en específico el reglamento PVC con un borrador que se pueda discutir en el Consejo.</p> <p>Pregunta, además, cuál será el rol de las asociaciones en los juicios colectivos, aludiendo además a lo que hoy se está revisando (retomando, catálogo de buenas prácticas en juicios), en específico en lo que se refiere a reserva de la información.</p>
27	<p>Carolina Norambuena (SERNAC): Responde que hay determinaciones que no están tomadas pero que efectivamente hay información que no se puede entregar. La ley menciona en lo específico lo que está en reserva, por lo que no se puede saltar el marco legal, sin embargo, habrá que definir cuáles serán los procedimientos específicos y resguardos para cumplir.</p>
28	<p>Hernán Calderón (Conadecus): Dado ello, pregunta cómo las Asociaciones podrán participar (de juicios o mediaciones) si las condiciones normativas no lo permiten y además no cuentan con información suficiente.</p>
29	<p>Alonso Vega (Subdirector de Consumidores y Mercados de SERNAC): Menciona que la Ley obliga a entregar solo ciertos datos y hay que mantener un resguardo.</p> <p>Ese es el sentido de las “murallas chinas” del Servicio, de las que se ha hablado en varias instancias de la agenda pública y en la tramitación de la ley (21.081), que imposibilitan a entregar mayor información.</p>
30	<p>Alfredo Calvo (Subdirector (s) División Jurídica): Señala que la ley estará vigente a partir del mes de marzo del 2019 y que las Guías de alcance jurídico son para juicios colectivos, por lo que no hay tiempos definidos, sin embargo, se desean trabajar lo antes posible para que el Servicio opere dando esa certeza en la implementación.</p>
31	<p>Víctor Hugo Romo (Bicultura): Solicita acceder al borrador de los reglamentos revisados.</p>

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

32	Alonso Vega (Subdirector de Consumidores y Mercados SERNAC): Se compromete a tener en cuenta la solicitud y responder apenas se pueda y se tengan las versiones definitivas que Economía dispondrá para consulta.
33	Diego Montalva (Asocochi): (retomando el tema del catálogo) Da a conocer las observaciones que ellos enviaron sobre el catálogo de buenas prácticas que se está revisando en esta sesión.
34	Manuel Sáez (SERNAC) responde a confirmando que recibieron sus aportes y que se considerarán en el trabajo interno de redacción del documento.
35	<p>Pedro Zamorano (Confedech): (Como nuevo punto a tratar en esta sesión) expone a la mesa un tema que le preocupa y tiene relación a las Ferias Navideñas.</p> <p>Indica que, si bien son legales y que se instalan en un periodo determinado, es preocupante que el consumidor que compra en estas ferias no tenga opción de garantía, por lo que menciona que talvez SERNAC debiese tomar acciones sobre ese tema y ver con los organismos responsables que se puede hacer para regularizar esta situación.</p> <p>Señala que, en este Consejo, hace tiempo, ya se había planteado.</p>
36	<p>Hernán Calderón (Conadecus) Se suma a la preocupación de don Pedro Zamorano y agrega que ellos como Asociación han realizado campañas sobre las ferias navideñas pero que es una voluntad política el regularizarlo.</p> <p>Además, agrega que las ferias libres ya casi no venden frutas y verduras, sino que se han convertido en persas y que es lamentable.</p>
37	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales) Acota que talvez este tema de las ferias navideñas se podría escalar al Ministerio de Economía.
38	<p>Pablo Acchiardi (Sernac): Indica que este tema se vio con la Asociación Chilena de Municipalidades y se envió un oficio con información de contexto.</p> <p>Propone explorar el establecer una mesa de trabajo con ellos o reunión en que se retome el asunto.</p>
39	Katia Trusich (Cámara de Centros Comerciales): solicita compartir el documento enviado en su oportunidad y/o los avances logrados para opinar con más fundamentos y señala que se debería ahondar en el trabajo del Servicio en torno lo planteado en esta sesión, como tema adicional.

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

40

Para terminar la presidenta se resumen los compromisos y tabla para la próxima sesión, con los siguientes temas a revisar:

1. Revisar una carta Gantt con los avances en la tramitación de reglamentos
2. PPT de las ADC sobre su participación en ENAC y Seminarios realizados por Conadecus y FOJUCC
3. Revisar aportes a minuta sobre “catálogo de buenas prácticas en juicios”, con lunes último plazo para enviar comentarios.
4. Trabajo para ferias estacionales: tener una reunión con la ASEMUCH durante 2019 para plantear los intereses de la Confedech respecto del quehacer del Sernac y del cumplimiento normativo en torno a los derechos de los consumidores.
5. En la primera sesión del 2017, hacer un resumen de los temas vistos en 2018.
6. Los Consejeros se comprometen a plantear temas de interés para hacer la agenda 2019 en primera sesión del año que se fija para el 17/01/2019.

Se cierra la reunión a las 12.00 horas.

ACTA N° 6 - 2018
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Documentación anexa al Acta.

1. Minuta propuesta para catálogo de buenas prácticas en juicios colectivos.

Acuerdos / Compromisos:

1. Revisar una carta Gantt con los avances en la tramitación de reglamentos.
2. PPT de las ADC sobre su participación en ENAC y Seminarios realizados por Conadecus y FOJUCC
3. Revisar aportes a minuta sobre “catálogo de buenas prácticas en juicios”, con lunes último plazo para enviar comentarios.
4. Trabajo para ferias estacionales: tener una reunión con la ASEMUCH durante 2019 para plantear los intereses de la Confedech respecto del quehacer del Sernac y del cumplimiento normativo en torno a los derechos de los consumidores.
5. En la primera sesión del 2017, hacer un resumen de los temas vistos en 2018.
6. Los Consejeros se comprometen a plantear temas de interés para hacer la agenda 2019 en primera sesión del año que se fija para el 17/01/2019.

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

17 de enero 2018

9:00 horas

Sernac

Documentado por

- Tatiana Gajardo Álvarez - Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor
- Carla Sandoval Leiva - Departamento de Participación Ciudadana