|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión Nº** | | **Fecha** | **Presidida por** | |
| Ordinaria Nª 1  Año 2019 | | 17 de enero 2019 | Lucas del Villar- Director Sernac | |
| **Lugar** | | **Horario** | | |
| Sernac | | **Inicio** | | **Término** |
| 09:00 | | 11:00 |
| **Temas a tratar** | | | | |
| 1 | Revisión de avance de compromisos de la sesión anterior. | | | |
| 2 | Revisión de temas trabajados el año 2018. | | | |
| 3 | Catálogo de Buenas prácticas en juicios. | | | |
| 4 | Propuesta de temas para plan de trabajo 2019. | | | |
| 5 | Avances de la implementación de la Ley 21.081 y de la Agenda Pro consumidor. | | | |

| **Asistentes** | | |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | | **Organización** |
| 1 | Karina Cárcamo | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- Asociación de Consumidores CONADECUS |
| 2 | Rafael Cumsille | Condefetch |
| 3 | José Bustamante | AdC Circular |
| 4 | Víctor Hugo Romo | AdC Bicicultura |
| 5 | Claudia Fisher | Acceso TV |
| 6 | Claudio Ortiz | Retail Financiero A.G |
| 7 | Marco Araneda | AdC Asocochi |
| 8 | Diego Montalva | AdC Asocochi |
| 9 | Luis Cordero | ABIF |
| 10 | María Galleguillos | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- Asociación de Consumidores CONADECUS |
| 11 | Pedro Zamorano | Confedech/Conapyme |
| 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 | Luis Álvarez | Fiscalía de Protección - Servicio Nacional del Consumidor |
| 18 | Jean Pierre Couchot | Jefe de Gabinete- Servicio Nacional del Consumidor |
| 19 | Jorge Guerrero | Cámara Nacional de Comercio |
| 20 | Tatiana Gajardo | Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor |

|  |
| --- |
| **Justifican inasistencia** |
| 1. Marcela Godoy de ADC Circular (envía suplente) 2. Hernán Calderón de Conadecus (envía suplente) 3. Katia Trusich de Cámara Nacional de Centros Comerciales 4. Sebastián Castillo de Supermercados de Chile 5. Pablo Rodríguez de AdC Fojucc |

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción de los contenidos de la reunión.** | |
| 1 | En ausencia de la presidenta del consejo, el Director Nacional da inicio a la sesión y presenta la tabla de temas.  Para partir revisa los temas tratados durante el año 2018:   * Avances e instalación de la Ley 21.08, este fue el gran tema que se trabajó durante el año con las y los consejeros. * Actualización y aprobación de nueva composición del COSOC/ esto incluye la elección de una nueva presidencia * Actualización y aprobación del reglamento de funcionamiento interno del COSOC * Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo PVC * Reglamento de Financiamiento de iniciativas para Asociaciones de Consumidores * Diseño de un catálogo de buenas prácticas en Procedimientos Voluntarios Colectivos y Juicios de interés colectivo * Agenda Pro consumidor del presidente Piñera     Además, se presentaron productos nuevos de Sernac como: Plataforma "MI código verde" y curso on line para proveedores |
| 2 | En segundo lugar el Director Nacional comenta sobre la agenda pro consumidor y solicita opiniones. |
| 3 | Marco Araneda (ASOCOCHI): pregunta sobre las cláusulas abusivas. |
| 4 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): comenta que es un trabajo de larga data, se circunscribe a 7 bancos que ajustaron sus cláusulas según el contenido de la ley del consumidor. Esto tuvo mucha prensa ya que son las instituciones que concentran el mayor número de reclamos. Hay un banco que está en procesos de ajuste.  Con respecto a las clausulas en pasajes aéreos, en el caso de las sobreventas, se ha estudiado y tomado como equivalente el sistema de compensación en USA y Europa para pasajeros que no se embarcan. Por otro lado, precisa que como Sernac el tema no es prioritario ya que el volumen de este tipo de reclamos es muy bajo. |
| 6 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): pregunta acerca de los términos de la compensación en el caso de pasajes aéreos. |
| 7 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): explica los mínimos a pagar, pero también señala que hay otros mecanismos como por ejemplo la re embarcación en 4 horas. |
| 8 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Pregunta si dicha compensación te reembolsa pasajes en primera clase, y si reembolsa otro tipo de gastos. Expresa su preocupación por el cálculo del monto de la compensación, que por un lado los consumidores no se aprovechen pero que tampoco se vea afectado. |
| 9 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): siempre queda la opción de poner una demanda por no cumplimiento contractual. |
| 10 | Claudio Ortiz (Retail financiero): evalúa positivamente avanzar en mejoras sustantivas en estas materias. Dicho eso, consulta si este es un proyecto de ley o son cinco proyectos independientes y cuando podrían conocer los textos en particular.  Solicita al Director Nacional que se refiera a cómo va a ser la estructura para la portabilidad financiera. |
| 11 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Señala que lo de la portabilidad financiera lo está trabajando el ministerio de Hacienda con el de Economía. No va en este proyecto de ley. Lo que si va es que todos los derechos que asisten a los deudores se les reconoce a los consumidores. |
| 12 | Claudio Ortiz (Retail financiero): sugiere que se analice la derogación de la ley de crédito universal. La ley no se aplica, se aprobó previamente a la entrada en vigencia del Sernac financiero que obliga a publicitar la CAE, entonces dejó sin uso lo del crédito universal. El objetivo por tanto quedó en desuso. |
| 13 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): lo vamos a proponer, es razonable. Lo vamos a comentar con economía |
| 14 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): pregunta si es posible tener un borrador del proyecto de ley para hacer comentarios. |
| 15 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que la próxima semana se va a ingresar, cuando esté la versión final la compartiremos. |
| 16 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): pide a Manuel Sáez que envíe un borrador con los puntos, resumen del articulado. |
| 17 | Hernán Calderón (CONADECUS): Solicita hablar sobre el proyecto que crea una central electrónica de recetas médicas. Pregunta si Sernac tiene información sobre cómo se va a implementar. |
| 19 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que Sernac no es experto en esa materia, pero lo que se sabe es que se trata de un repositorio de recetas al que accederán los proveedores de remedios. Así el consumidor puede optar por compras electrónicas y eliminar el estanco de la compra física. |
| 20 | Hernán Calderón (CONADECUS): pregunta cómo se procederá cuándo el medicamento llegue tarde o equivocado. ¿Cómo se indemniza? ¿Será parte de las otras compras electrónicas? |
| 21 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): el principal reclamo en compras por internet es el retraso en la entrega. Hemos hecho denuncias, mediaciones. El perfil del consumidor castiga al que se atrasa. Si tuviéramos un caso muy masivo haremos algo. Pero la experiencia apunta a que el proveedor que no cumple queda afuera del mercado. |
| 22 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): pregunta si es obligatorio para todos los médicos y qué pasa con los médicos de pueblos chicos donde no hay acceso a internet. |
| 23 | Claudio Ortiz (Retail financiero): Considera que este proyecto va a potenciar la competencia. Se le elimina al consumidor la burocracia del papel. Las asimetrías de unos con más acceso a internet y otros con menos, bueno esto ya pasó en los 90 con los impuestos. Cómo iba a ser posible que todos paguemos impuestos por internet. Y hoy día ya se hizo, en la medida que se implementa va a funcionar |
| 24 | Hernán Calderón (CONADECUS): señala estar preocupado por las farmacias pequeñas, no van a poder competir con las grandes. No van a poder dar este servicio. |
| 25 | Claudio Ortiz (Retail financiero): si uno mira cómo funciona la comida a domicilio. Los grandes ganadores son los restaurantes pequeños. Porque no necesitan ellos tener la distribución. Estas pequeñas farmacias pueden hacer alianzas con empresas de logística. |
| 27 | Hernán Calderón (CONADECUS): de todos modos quedan muchas cosas en el aire. |
| 28 | Pedro Zamorano (Conapyme): Recomienda esperar a tener más información antes de emitir un juicio. |
| 29 | Marco Araneda (Asocochi): expresa estar preocupado por los datos de los consumidores ya que los van a tener muchas empresas. |
| 30 | Alfredo Calvo (Sernac): Precisa sobre este proyecto recetas que se pensó por las comunas que no tienen farmacias. El fin último es que haya mayor acceso y mayor competencia. No va a reemplazar la receta física, el doctor tiene la responsabilidad de subir además la receta a una nube. El consumidor tiene que dar la autorización para que ésta sea conocida por el proveedor. |
| 31 | Hernán Calderón (Conadecus): pregunta por los plazos, si van a aumentar. |
| 32 | Alfredo Calvo (Sernac): responde que no va a aumentar, se va a modificar una palabra podrá por el deberá |
| 33 | Rafael Cumsille (Confedetch): solicita la nómina de comunas que ni cuentan con farmacias. |
| 34 | Alfredo Calvo (Sernac): Compromete averiguar y remitir la información. **COMPROMISO** |
| 35 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): invita a los consejeros a revisar la última versión del Catálogo de buenas prácticas en juicios colectivos y a fírmalo a modo de visación.  El Director Nacional recuerda que el contexto de este trabajo es que la ley no establece cómo deben interactuar los legítimos activos en un proceso de PVC o juicio colectivo. Por lo tanto, este catálogo es un mecanismo de autorregulación que estableces un estándar deseable que establece este consejo. Y que sea tomado por los tribunales como una norma. |
| 36 | Hernán Calderón (Conadecus): Consulta si se va a difundir a las otras Asociaciones de Consumidores. |
| 37 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): responde que el catálogo se va a difundir oportunamente. |
| 38 | Los y las consejeras firman el catálogo. |
| 39 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Propone al consejo conversar sobre el estado de avance de los reglamentos asociados a la Ley 21.081. Presenta carta Gantt. |
| 40 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Pregunta quién es el responsable del fondo concursable para Asociaciones de Consumidores. |
| 41 | Manuel Sáez (Sernac): responde que con la entrada en vigencia de la Ley 21.081 será el Ministerio de Economía quien esté a cargo del fondo. |
| 42 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Precisa que el fondo contará con un consejo integrado por académicos y personas que saben de consumo. Lo administra economía con asesoría del Sernac. Se abrirá además una línea nueva de financiamiento que es la representación jurídica de consumidores vulnerables. |
| 43 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Pregunta por los montos disponibles. |
| 44 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): responde que son 400 millones al año, pero en 3 años más se va a duplicar. Hay otra línea de financiamiento que es para participar de los consejos de fijación tarifaria eléctrica. |
| 45 | Al no haber más comentarios sobre el estado de avance de los reglamentos, se abre el espacio para que los consejeros hagan otras preguntas. |
| 46 | Hernán Calderón (Conadecus): pregunta por la regulación de las llamadas de cobranza. |
| 47 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): responde que eso ya está regulado. |
| 48 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): consulta según la última regulación ¿qué significa que ya se hizo contacto con la persona? Porque se llama y el consumidor no responde o dice que no puede hablar en ese minuto. ¿Eso se da por contactado? |
| 49 | Víctor Hugo Romo (Bicicultura): se informa con el saludo, lo otro es establecer un compromiso de pago pero eso es distinto. |
| 50 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Pregunta cuándo habrá una reunión para dar a conocer el sistema no molestar. |
| 51 | Pablo Achiardi: comenta que se tuvo reunión con la ABIF y Atelmo para discutir sobre el tema. Ofrece gestionar una reunión con Retail Financiero. **COMPROMISO** |
| 52 | Puppy Rojas (Atelmo): Señala que efectivamente sostuvieron la reunión y que como gremio ya están trabajando al respecto. |
| 53 | Luis Cordero (ABIF): pide la palabra para hacer un comentario sobre el reglamento de portabilidad hipotecaria. Respecto al plan anual de fiscalización, dicen que será por riesgo, ¿cuándo se puede tener un borrador de eso? Y lo último es el atenuante del plan de cumplimiento, para la empresa es importante. ¿Cuáles son los lineamientos para aprobar ese plan de cumplimiento? |
| 54 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): aclara que la portabilidad no es solo para bancos. El consumidor tiene derecho a obtener todos los antecedentes que aportó en 10 días. Yo le entrego un mandato a una nueva empresa o banco para que recoja esos antecedentes y me haga una nueva propuesta. Entonces en rigor no desnecesario un reglamento, sino un mandato. |
| 55 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): quiero invitarlos a que hagan un ejercicio de matemática financiera de cuánto cuesta la portabilidad. Yo lo he hecho, y si no logro un ahorro en la tasa de un punto y medio, no vale la pena.  Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): lo importante para Sernac es que haya libre elección, y creemos que los costos operativos pueden bajar de precio.  A continuación, pasa a explicar la fiscalización basada en riesgos. Cuenta que se está trabajando con 3 consultoras que están haciendo ese plan de riesgos. Sobre los modelos de cumplimiento habrá una especie de certificador, como lo hace el Ministerio del Medio ambiente. |
| 56 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): pregunta si han tomado contacto con las empresas B, ya que han crecido mucho y están trabajando estos temas. |
| 57 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Responde que Sernac tiene un área de trabajo de consumo responsable y se tiene planeado acercarse a ellas. |
| 58 | Hernán Calderón (Conadecus): consulta qué hará Sernac para que una persona que sea declarada en quiebra individual pueda volver a insertar en el mercado financiero. Ya que ha sabido de personas a las que la banca les ha negado acceso. |
| 59 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): responde que Sernac ha hecho estudios al respecto y es una situación preocupante. La ley establece que la negativa no justificada está sancionada, y si el proveedor no es capaz de declarar las razones objetivas está en una infracción. Es uno de los temas que se deben incorporar al plan de riesgos de fiscalización. |
| 60 | Hernán Calderón (Conadecus): Pregunta si Sernac tendrá contacto con la SIR para ver cómo hacen con estos casos. |
| 61 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que hay un trabajo permanente con la SIR, no obstante, este no es un tema tan prioritario para el servicio en este momento. |
| 62 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): expresa que comparte plenamente el criterio del director nacional. Y pide que, si hay casos individuales que comprometa a alguna empresa del gremio que representa, solicita saberlo. Por último, sugiere que las personas que pasen por un proceso de quiebra individual tenga que someterse a un proceso educativo, un curso de educación financiera. |
| 63 | José Bustamante (Circular): opina que una persona que se somete a un proceso de insolvencia ya va a tener claro la cosa. La ley lo que busca es que la persona se re integre financieramente. |
| 64 | Luis Cordero (ABIF): quiere saber si el gobierno le dará prioridad a la ley de datos personales. El Sernac se ha metido fuerte pero siempre en el marco de la ley del consumidor. |
| 65 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): señala que la ley de datos personales es un proyecto de ley que ha tenido varias modificaciones. El ejecutivo lo presenta y lo promueve, pero tiene que sacarlo adelante. |
| 66 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): opina que acá hay que distinguir, la mayoría de los casos en que uno se somete a reempendimiento es por buena fe. Un microempresario, etc. A quien hay que darle educación financiera es a los bancos. Se presta plata sin hacer un análisis de la situación real de la persona. |
| 67 | Pedro Zamorano (Conapyme): Pone sobre la mesa el tema feria navideñas, ferias donde el derecho del consumidor no puede ejercerlo. Pregunta si este año se considera verlo en el Sernac. |
| 68 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Considera que son las municipalidades las que tienen que verificar este estándar. Ellas dan los permisos. Podemos hacer que Sernac oficie a nombre del Cosoc. Lo podemos poner en tabla y Conapyme puede proponer una redacción. Y hacer reuniones con las Asociaciones de Municipiols. |
| 69 | Conapyme agradece la gestión. |
| 70 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): señala que hay un proyecto de ley para modificar las ferias. De aprobarse esta pasaría a ser una industria formal y regulada. Incluso el estado tendría que entregar subsidios. |
| 71 | Pedro Zamorano (Conapyme): precisa que ese proyecto de ley es para las ferias libres, y su preocupación es en aquellas que son estacionarias. |
| 72 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Retail: se pregunta dónde está el límite con esta legislación. |
| 73 | Manuel Sáez (Sernac): Señala que se hará una propuesta de oficio. **COMPROMISO** |
| 74 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): para cerrar propone nueva sesión el jueves 07 de marzo a las 10:00. |
| 75 | Víctor Hugo Romo (Bicicultura): pregunta si las oficinas municipales continúan. |
| 76 | Lucas del Villar (Director Nacional Sernac): Contesta que siguen como siempre. |
| 77 | Manuel Sáez (Sernac): invita a hacer observaciones a las guías de alcance jurídico, publicadas en la web de Sernac. |
| 78 | Se levanta la sesión. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentación anexa al Acta.** | | |
| No aplica | | |
| **Acuerdos / Compromisos:** | | |
| 1. Enviar listado de comunas que no cuentan con farmacia. 2. Gestionar, desde el área de Relacionamiento con proveedores, una reunión con Retail Financiero para revisar la aplicación No molestar. 3. Realizar propuesta de oficio para Asociación de Municipalidades por el tema ferias estacionales. | | |
| **Próxima reunión fecha** | **Hora** | **Lugar** |
| 07 de marzo 2019 | 10:00 horas | Sernac |
| **Documentado por** | * Tatiana Gajardo Álvarez - Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor | |