ACTA N°5 2018

Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión Nº** | | **Fecha** | **Presidida por** | |
| Ordinaria Nª 2  Año 2019 | | 07 de marzo  2018 | Katia Trusich- Presidenta de Consejo Consultivo Sernac | |
| **Lugar** | | **Horario** | | |
| Sernac | | **Inicio** | | **Término** |
| 10:00 | | 12:00 |
| **Temas a tratar** | | | | |
| 1 | Presentación nuevo plan de Fiscalización | | | |
| 2 | Información sobre la tramitación de reglamentos: Procedimiento Voluntario Colectivo, Registro de sentencia y Fondo Concursable. | | | |
| 3 | Información sobre renuncia voluntaria de Jefe de Participación Ciudadana, Manuel Sáez Zu-Dohna. | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asistentes** | | | | | | |
| **Nombre** | | **Organización** | | | | |
| 1 | Lucas del Villar | Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor | | | | |
| 2 | Marco Araneda | Asociación ASOCOCHI | de | Consumidores | de | Chile |
| 3 | Amparo Collado | Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile. | | | | |
| 4 | Víctor Hugo Romo | Asociación de Consumidores Bicicultura | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Asistentes** | | |
| **Nombre** | | **Organización** |
| 5 | Pablo Rodríguez | Asociación de Consumidores Fojucc |
| 6 | Joel Olmos | Asociación de Consumidoresc Liga Ciudadana |
| 7 | Luis Cordero | Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ABIF |
| 8 | Claudio Ortiz | Retail Financiero A.G |
| 9 | Sebastián hurtado | Cámara Nacional de Comercio, Servicio y turismo de Chile |
| 10 | Katia Trusich | Cámara de Centros Comerciales |
| 11 | Pedro Zamorano | Confedech |
| 12 | Puppy Rojas | ATELMO |
| 13 | Karina Cárcamo | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- Asociación de Consumidores CONADECUS |
| 14 | Alfredo Calvo | Subdirección Jurídica- Servicio Nacional del Consumidor |
| 15 | Pablo Acchiardi | Servicio Nacional del Consumidor |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Asistentes** | | |
| **Nombre** | | **Organización** |
| 16 | Manuel Sáez | Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor |
| 17 | Ariel Espinoza | Coordinador Subdirección Fiscalización |
| 18 | Paulina Espinoza | Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor |
| 19 | Carla Sandoval | Departamento de Participación Ciudadana- Servicio Nacional del Consumidor |
| **Justifican inasistencia** | | |
|  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción de los contenidos de la reunión.** | |
| 1 | Lucas del Villar (Director Nacional): Da la bienvenida y comienza agradeciendo la asistencia de los miembros de este Consejo, hace mención que de acuerdo a la Nueva Ley 21.081 que entrará en vigencia el día 14 de marzo del año en curso y las nuevas atribuciones que tendremos como Servicio es que se ha invitado a esta sesión a Ariel Espinoza el nuevo Coordinador de Fiscalización, el cuál hará una presentación con las nuevas facultades que la ley otorga a los fiscalizadores de SERNAC. |
| 2 | Katia Trusich (Centros Comerciales de Chile): Agradece a SERNAC por presentar este tema que es tan relevante para este nuevo cambio. |
| 3 | Lucas del Villar (Director Nacional): Señala que durante la próxima semana los reglamento tanto de Procedimiento Voluntario Colectivo como también el reglamento del Fondo Concursable, estarán en el Ministerio de Economía para ser revisado y posteriormente enviados de vuelta.  El Director Nacional da la palabra al nuevo Coordinador de Fiscalización Ariel Espinoza. |
| 4 | Ariel Espinoza (Sernac): Señala que este es un proceso Institucional, trata de tener una nueva mirada de lo que será esta nueva facultad que es la Fiscalización.   * Informa cuál será el plan Anual que conllevará esta Fiscalización * menciona directrices de la Fiscalización (éstas son públicas y estarán publicadas en www.sernac.cl) * señala que esta fiscalización se llevará a cabo mediante una pauta de fiscalización, indica que esta pauta es primordial para este nuevo proceso ya que permite determinar si existe o no una fiscalización, la pauta es un pilar fundamental en este proceso. * Cuenta que existirán mecanismos tanto reactivos como proactivos para esta fiscalización, menciona que es importante introducir mecanismos de corrección a tiempo ya que la fiscalización genera un alto costo para el Estado, por lo tanto, es de gran importancia implementarla de mejor manera. * Comenta que se desarrollarán flujos de investigación colectiva, dónde vendrán abogados a investigar casos de afectación a Consumidores a nivel colectivo. |
| 5 | Katia Trusich (Centros Comerciales de Chile): Pregunta si esto será previo al PVC |
| 6 | Lucas del Villar (Director Nacional): Señala que es un PVC con requisitos y tiene aspectos jurídicos no menores y que es netamente fraccional, es para evitar ser infraccionado, es algo voluntario pero establece requisitos, y que evita el costo. |
| 7 | Claudio Ortiz (Retail Finnciero): Indica que le parece impecable este procedimiento ya que evita procesos engorrosos en tribunales, sólo que tiene la duda de la jurisprudencia de esta multa que debe pagar la empresa, y además tiene la duda que cual será la base legal que conllevará este proceso. |
| 8 | Lucas del Villar (Director Nacional): Aclara que a través de esta nueva Ley se puede presentar demandas de interés general, lo que hace SERNAC es inhibirse de esta denuncia buscando otras alternativas, es decir se evita de hacer la denuncia porque la empresa responde a tiempo o baja la conducta. Además, agregar que SERNAC está trabajando en ello y que además está acorde a la legislación que ya existe y queremos operativizarlo. |
| 9 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): hace las Siguientes preguntas:  ¿Qué mercado será regularizado?  ¿Esta facultad que qué sector se enfocara?  ¿Qué resultado tiene la fiscalización?  ¿Para qué fiscalizamos?  ¿Cuál es el resultado esperado? |
| 10 | Lucas del Villar (Director Nacional): Responde a preguntas realizadas por Pablo Rodríguez de Asociación Fojucc, indicando que la primera medida que utilizaran es la inteligencia de datos, la cual permitirá mejorar la matriz de riesgo y lo que se hay actualmente es un concurso interno para que una persona se encargue de administrar esta base de datos.  Además menciona que existen mercados regulados, pero esta es información reservada que no se puede informar, pero que sí se publicara la metodología y se irá perfeccionada a medida que vaya desarrollando el proceso. |
| 11 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): Pregunta si se hará una coordinación con otras Superintendencias. |
| 12 | Lucas del Villar (Director Nacional): Señala que no hay duplicidad de fiscalización, es decir están limpios los mercados regulados, esto requiere mayor coordinación y que las primeras fiscalizaciones no serán a mercados regulados, y que, en relación a los resultados de fiscalización, si bien tiene un fin específico, también retroalimentara a los otros procesos. |
| 13 | Lucas del Villar Director Nacional): Habla sobre el proceso de investigaciones colectivas, explica que será carpetas investigativas que será desarrollado por un equipo par que tiene supe vigilancia de distintas subdirecciones, como la subdirección económica que determina el impacto otra jurídica y otras que establece la ley que es de juicios colectivos, procedimiento voluntario, que supervisaran esta investigación y una vez que esté madura pasará por un comité establecido por el Sernac se determinara si es un caso colectivo o subestime un PVC o juicio Colectivo, es decir se podrá constatar en terrero distintos elementos propio de esta investigación, en conclusión sin bien la fiscalización si bien tiene un fin específico de la denuncia y aplicación de la multa también retroalimentara todos los procesos que se están implementando. |
| 14 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): Pregunta que sí respecto a la corrección temprana, qué pasa si se ve que es reiterada la conducta de la empresa y hay consumidores afectados ¿también va a existir esta reserva de información? serán antecedentes que SERNAC utilizará para por ejemplo una demanda colectiva o un procedimiento voluntario colectivo? |
| 15 | Lucas del Villar (Director Nacional): Responde que ese es uno de los temas que se está viendo, aclara que la corrección temprana es una herramienta que se agota específicamente en el ajuste un plan que tiene la empresa y que SERNAC va verificar su cumplimiento y segundo es que este plan tiene mecanismos y métricas que garantizan la mejora continua; por ejemplo nosotros tenemos que hacer algunos ejercicios metodológicos, por ejemplo un equipo de fiscalización que va a una empresa también se debe verificar si otro tipo de fiscalizador va a la empresa y eso no permitirá ajustar el proceso.  También ha habido avances en relación al proceso de economía del comportamiento, de cómo la empresa se va a comportar con este proceso porque hay empresas que hay empresas que van ajustar sus procesos internos.  Como SERNAC tenemos que lograr segmentar a estas empresas que están en el plan de fiscalización y esto será un proceso continuo. |
| 16 | Alonso Vega (Sernac): Menciona que fiscalización demora entre 2 a 3 años para tener maduro sus procesos y base de datos para poder armar planes de riesgo y de efectividad en sus labores, es decir nosotros ahora no tendemos un historial detrás, sino que comenzaremos desde cero, por lo tanto, los reclamos del año 2018 son fundamentales ya que han fundado el riesgo que tiene que ver con la frecuencia.  Los insumos que debemos de considerar este año, sin duda son los reclamos son lo más relevante pero como bien dice el Director Nacional no necesariamente tenemos el ponderador de las acciones por cada uno de los mercados.  Además, vamos a incorporar un nuevo producto que son las **Alertas Ciudadanas,** no es un nuevo producto ya que nosotros el año pasado tuvimos 330 mil reclamos 380 mil consultas. Las alertas son una advertencia que hará el mismo consumidor, de manera de “advertir” al SERNAC sobre algunas irregularidades de las empresas, por ejemplo, a través de una fotografía.  Nuevos campos que estamos incorporando en esta nueva alerta como, por ejemplo: dónde ocurrió la infracción, es que fue en un centro comercial, cual es la sucursal específica para poder preparar al fiscalizador y sepan dónde acudir. |
| 17 | Karina Cárcamo (Conadecus): Señala que ellos como asociación tienen bastantes alertas y lo han enviado al servicio, pero que no han tenido buena acogida, no saben si es por temas de recursos que no se han podido considerar estas alertas, consulta por los plazos. |
| 18 | Lucas del Villar (Director Nacional): Indica que hay que distinguir cuál es la naturaleza de los hechos, por ejemplo, si se refiere a hechos colectivos eso puede ser una denuncia para un procedimiento voluntario colectivo, y ahí tenemos un proceso a través de un reglamento y SERNAC responderá al consumidor, la alerta es distinto ya que no se visualiza un impacto directo a consumidores simplemente que hay una ausencia de control en el proceso de la empresa y  efectivamente se verán reflejado en una afectación para el consumidor y ahí se considera una insumo importante para la fiscalización. |
| 19 | Lucas del Villar (Director Nacional): Indica que por ahora no se pueden comprometer plazos, ya que en unos meses más podemos entrar al plan de fiscalización, pero todo depende la naturaleza de la infracción y la calificación jurídica. |
| 20 | Alonso Vega (Sernac): Menciona que no vamos a poder hacer una fiscalización uno a uno, como algunos fiscalizadores lo quiere hacer.  Agrega que estas alertas ciudadanas y reclamos entrarán a una plataforma que estará publicada en nuestra página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y que serán revisadas por el comité de vigilancia y posteriormente enviarán aquellas que tengan relación con el proceso de fiscalización, nos van a saltar alertas de distintos mercados, distintos productos, distintos proveedores, eso no necesariamente de manera inmediata va a dirigirnos a la fiscalización, ya que como servicio tenernos metas anuales de fiscalización de limitados recursos y va a ser sugerido a la subdirección de fiscalización, de manera de determinar si existe los méritos suficientes para enviar al fiscalizador a terreno o de manera digital.  Invita a las Asociaciones de Consumidores que ingresen sus aletas a través del Departamento de Participación Ciudadana y ellos se encargarán de enviarlas a la subdirección de fiscalización. |
| 21 | Lucas del Villar (Director Nacional): Informa que se está trabajando en una aplicación robótica (inteligencia artificial) que analizará estas alertas y que esta aplicación irá mejorando con el tiempo. |
| 22 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Pregunta si esta fiscalización se enfocara también en el comercio informal, ya que solo ha escuchado que la línea va por el comercio formal, quiere si dentro de esta matriz será considerado. |
| 23 | Lucas del Villa (Director Nacional): Indica que existen puntos intermedios, pero que el plan anual de fiscalización se enfoca en los riesgos que conllevara este proceso. |
| 24 | Ariel Espinoza (Sernac): Indica que qué recién se está comenzando poco a poco, pero es importante recibir estas preocupaciones, menciona que esta fiscalización se llevara a cabo a través de una pauta de fiscalización la que ya se está trabajando, esta pauta tiene la finalidad de detectar una mala práctica. |
| 25 | Karina Cárcamo (Conadecus): Refiere a que pronto será la Feria del Consumidor, y que no le ha llegado invitación a la feria. |
| 26 | Lucas del Villar (Director Nacional): Menciona que faltaban algunas definiciones de dónde iba a hacer la feria y otros temas que aún estamos resolviendo, esto es por causas totalmente Ajenas a SERNAC, más que nada por permisos y por la empresa productora de este evento, pero los deja cordialmente invitados a esta feria |
| 27 | Karina Cárcamo (Conadecus): Pregunta si van a ver stand para las asociaciones de consumidores. |
| 28 | Lucas del Villar (Director Nacional): Esta feria constará de stand, menciona que no hay certeza absoluta pera se espera contar con la inauguración con presencia del Presidente de la República y también del Ministro de Economía, y otras autoridades. |
| 29 | Manuel Sáez (Sernac): Manuel menciona que está considerado invitar a las Asociaciones de Consumidores y que le hará llegar la invitación y que el Departamento de Comunicaciones quién está organizando esta actividad les hará llegar la invitación también a las Asociaciones. |
| 30 | Joel Olmos (Liga Ciudadana): Destaca la gran labor de SERNAC, pregunta si es que SERNAC está pensando en herramientas dónde la empresa sepa por rubro o servicio las especificaciones o explicaciones de como ejercer buenas prácticas. |
| 31 | Lucas del Villar (Director Nacional): Responde que para que una empresa cumpla con las buenas prácticas tiene que tener información que les permita conocer cuáles son estas malas prácticas y así saber abarcarla.  Indica que si hay brechas cree que a través de la información se puede abarcar esta brecha y trabajarla.  Menciona que qué la unidad de proveedores coordinará con las empresas herramientas de coordinación para trabajar en estas brechas. |
| 32 | Karina Cárcamo (Conadecus): Pregunta por el reglamento de PVC (Procedimiento voluntario colectivo) |
| 33 | Alfredo Calvo (Sernac): Señala que existen 3 reglamentos el Procedimiento Voluntario Colectivo, Registro de asistencia y, Fondo Concursable, estos reglamentos ya fueron remitidos al Ministerio de Economía y ya fueron derivados a la SEGPRES, y estamos en proceso de remisión de esos reglamentos por parte de economía a la contraloría General de la Republica para que haga el análisis, este proceso ya no depende directamente del Servicio, pero ya están en proceso de análisis por parte de la    De la Contraloría, respecto al reglamento del Fondo Concursable se va a realizar una Consulta pública para que puedan incorporar sus apreciaciones respectivas, estamos esperando que Segpres de su aprobación y de forma paralela hagamos el proceso de consulta. |
| 34 | Lucas del Villar (Director Nacional): Se compromete agendar una reunión con las Asociaciones de Consumidores para mostrarles los principios del reglamento, explicarles en que consiste para que las Asociaciones de Consumidores sus comentarios. **COMPROMISO** |
| 35 | Lucas del Villar (Director Nacional): Anuncia que Manuel Sáez Jefe de Participación Ciudadana deja el SERNAC en un poco mes de un mes, nosotros queremos destacar la labor que ha tenido Manuel en todo estos años y le queremos presentar a la nueva Jefa del Departamento que es Paulina Espinoza, le deseamos la mayor de las suertes y es un tremendo desafío ya que tendremos un nuevo Fondo Concursable y una relación mucho más estrecha con las Asociaciones de Consumidores y por lo mismo Manuel estará acompañándola en este proceso. |
| 36 | Manuel Sáez (Sernac): Señala que su decisión es totalmente personal, se entiende que estamos en un periodo complejo, el Fondo cada vez se fortalece más, y lo más importante esta nueva relación que queremos tener con las Asociaciones y el Consejo. Pide que se comiencen las coordinaciones con ella y todo vaya fluyendo como debe ser.  Agradece a todos y todas por la confianza depositada en él y que se va muy contento y tranquilo, hemos logrado cosas importantes como Departamento. |
| 37 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Agradece la gestión que Manuel ha realizado nos ha facilitado el dialogo en esta mesa y eso se agradece. |
| 38 | Paulina Espinoza (Sernac): Se presenta e indica que como bien indicó el Director Nacional, lleva un tiempo trabajando en el Departamento de Educación ahora me toca asumir un nuevo desafío en el Servicio y particularmente en este nuevo año, dónde se van a revertir varios cambios para el servicio. |
| 39 | Karina Cárcamo (Conadecus): Da la bienvenida a Paulina, al igual que parte de la mesa. |
| 40 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): Quiere informar que próximamente en la Universidad Central habrá un Seminario sobre Acciones Colectivas, se verán todas las áreas involucradas a este proceso, enviara la información correspondiente. |
| 41 | Lucas del Villar (Director Nacional): Da las gracias por la asistencia a este Consejo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción de los contenidos de la reunión.** | |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentación anexa al Acta.** | | |
| 1. No aplica | | |
| **Acuerdos / Compromisos:** | | |
| 1. Agendar una sesión extraordinaria con las Asociaciones de Consumidores para mostrarles los principios del reglamento del Fondo Concursable. | | |
| **Próxima reunión fecha** | **Hora** | **Lugar** |
| Por definir | Por definir | Por definir |
| **Documentado por** | Carla Sandoval Leiva- Departamento de Participación Ciudadana | |