|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reunión Nº** | | **Fecha** | **Presidida por** | |
| Ordinaria N°4  Año 2019 | | 27 junio 2019 | Lucas del Villar- Director SERNAC | |
| **Lugar** | | **Horario** | | |
| SERNAC | | **Inicio** | | **Término** |
| 10:00 | | 12:00 |
| **Temas a tratar** | | | | |
| 1 | Revisión Cuenta Pública Participativa periodo 2018. | | | |
| 2 | Consulta Ciudadana propuesta de reglamento Fondo Concursable. | | | |
| 3 | Comercio digital, cyber | | | |
| 4 | Presentación estudios | | | |
| 5 | Presentación “No molestar” | | | |
| 6 | Diseño Plan de trabajo anual | | | |

| **Asistentes** | | |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | | **Representación** |
| 1 | Hernán Calderón | Conadecus |
| 2 | Pablo Rodríguez | FOJUCC |
| 3 | Luis Cordero | ABIF |
| 4 | Puppy Rojas | ATELMO |
| 5 | Claudio Ortiz | Retail Financiero |
| 6 | Claudia Fisher | Acceso TV |
| 7 | Marco Araneda | Asocochi |
| 8 | Walter Cabeza | Asocochi |
| 9 | Víctor Hugo Romo | Bicicultura |
| 10 | Andrés Budinich | Acceso TV |
| 11 | María Cristina Ramírez | Liga Ciudadana |
| 12 | Jorge Guerrero | Cámara Nacional de Comercio |
| 13 | Lucas del Villar | Servicio Nacional del Consumidor |
| 14 | Alonso Vega | Servicio Nacional del Consumidor |
| 15 | Paulina Espinoza | Servicio Nacional del Consumidor |
| 16 | Tatiana Gajardo | Servicio Nacional del Consumidor |

|  |
| --- |
| **Justifican insistencia** |
| 1. Katia Trusich de Cámara Nacional de Centros Comerciales |

|  |  |
| --- | --- |
| **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.  El primero de ellos corresponde a la ejecución de la Cuenta Pública Participativa, destacando que fue con un foco ciudadano y dialogante. Se agradece la participación de los consejeros en esta instancia.  Se presenta video con los principales datos de gestión 2018, haciendo énfasis en que el principal hito fue la ley 21.081. |
| 2 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): comenta que es llamativo lo parejo de los reclamos. Consulta además si los reclamos incorporan los servicios que presta el estado. |
| 3 | Director Nacional: responde que depende de la naturaleza del servicio. Por ejemplo se reciben y registran reclamos del Banco Estado, pero no del Registro Civil que si bien presta servicios no se le considera un proveedor. |
| 4 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): dice que sería bueno señalarlo para que no quede como que SERNAC solo recibe reclamos de empresas privadas. De este modo se realza mucho más la labor de SERNAC como órgano independiente. |
| 5 | Director Nacional: responde que sería interesante de analizar qué porcentaje de los reclamos llegan a las empresas del estado.  Sobre lo parejo de las cifras comenta que no es tan así, ya que hay que sumar al retail las compras presenciales. |
| 6 | Director Nacional: pasa al segundo tema de la tabla que es la Consulta Ciudadana sobre el Reglamento del Fondo Concursable. Invita a las Asociaciones de Consumidores a participar. Señala los plazos asociados (desde el 10 de junio al 01 de julio) y enfatiza que la consulta es de responsabilidad del Ministerio de Economía. Esto marca, además, el reglamento, la ida del fondo al ministerio. Allá estará el secretario ejecutivo y acá un coordinador administrativo.  Además, hay más reglamentos que se están trabajando y se van a compartir como, por ejemplo: No molestar y Compliance. |
| 7 | Hernán Calderón (CONADECUS): Consulta acerca del reglamento que salió el 30 de mayo y que viene a regular el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores. Señala que fue sorpresivo, ya que nunca se les consultó, y pregunta por la participación de SERNAC en la elaboración del mismo. |
| 8 | Director Nacional: Comenta el tema para los que no lo conocen. El Ministerio de Economía dictó una resolución que establece un estándar muy alto para el funcionamiento de las Asociaciones y que no tuvo consulta previa. Como SERNAC no participamos en ninguna etapa y también fue sorpresivo.  Las Asociaciones de Consumidores expresan su molestia por esta situación, pero la gente de la DAES citará a una reunión con ellas para hacer los ajustes correspondientes. |
| 9 | Hernán Calderón (CONADECUS) hace hincapié en que el problema es el procedimiento, sin participación alguna. El que lo hizo no conoce la realidad de las Asociaciones de Consumidores. Las exigencias que hace significa una carga administrativa que hará que ninguna asociación exista. Pone unas exigencias que además son innecesarias, como la de informar a SERNAC todas las demandas colectivas, las costas, los honorarios, etc. Es una desproporción que no se ajusta a la realidad, y están exigiendo más a las asociaciones de consumidores que a las organizaciones gremiales. Lo que pedimos es igualdad ante la ley.  Cuenta además que se envió una carta al presidente para que derogara ese decreto y se presentó hace dos días un recurso de protección. |
| 10 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): Agrega que como no hubo participación, esa resolución habla de una asociación de consumidores que no existe. Ninguna funciona así.  Aclara además que no se trata de no querer tener fiscalización ni transparencia, las organizaciones tienen compromiso con eso. Sino que se pide derogar para crear una nueva resolución con la participación de las asociaciones.  Están las exigencias contables, pero también de las acciones judiciales y ahí se enlaza con el reglamento del fondo ya que este no va a financiar acciones judiciales por lo que no se justifica porque el Ministerio de Economía quiere entrometerse en esta área sino va a ser con fondos públicos. Tampoco entrega antecedentes de qué se va a hacer con esa información, para qué la quiere.  Más de fondo está el tema de que las asociaciones de consumidores no son asociaciones gremiales y están recibiendo el mismo tratamiento |
| 11 | Hernán Calderón (CONADECUS): Comenta a modo de ejemplo que se aplicaría multas de hasta 4 millones que deben asumir los directores con su propio patrimonio. Esto va a significar que se cierren las organizaciones.  El planteamiento que se quiere hacer al director nacional es que el Ministerio de Economía se excedió en el documento. |
| 12 | Marco Araneda (ASOCOCHI): Solicita revisar el documento y que se fiscalice de acuerdo a un parámetro para organizaciones de la sociedad civil. Lo hicieron sin conocer a las asociaciones de consumidores. Espera que el Director Nacional pueda hacer algo. |
| 13 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Opina que siendo requisitos tan difíciles de cumplir se puede llegar a que no se dé espacio para el nacimiento de nuevas asociaciones. Hay un peligro latente de que existan muy pocas, no habrá actores interesados. |
| 14 | Víctor Hugo Romo (Bicicultura): Agrega que esto fue un balde de agua fría, que además los distrajo del reglamento del Fondo Concursable. La sensación generalizada es que hay un ente con interés expreso de hacer desaparecer las asociaciones de consumidores. Ese peligro es muy fuerte. Al desaparecer estas organizaciones los proveedores estarán libres de fiscalización. |
| 15 | Director Nacional: Precisa en primer lugar que como SERNAC conocen bien la historia de las asociaciones de consumidores, entienden los fundamentos y comparten muchos de ellos. Pero hay que visualizar que esto viene en la ley. La DAES hizo ese reglamento en base a la ley. Eso lo estableció el legislador y queda hacerlo cumplir. Hay ciertos matices que la DAES podrá trabajar y mejorar, pero la estricta fiscalización a las asociaciones lo estableció el legislador en su momento. Lo menciona para matizar quiénes son los responsables de esto. Si se lee la ley hay un mandato expreso. |
| 16 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): comenta que si bien lo dice la ley el decreto contraviene la propia ley. |
| 17 | Director Nacional: Responde que tienen razón en muchos puntos, pero insiste en el punto de que los temas operativos se pueden resolver, pero lo de fondo está establecido por la ley. |
| 18 | Hernán Calderón (CONADECUS): agrega que las asociaciones de consumidores no son como la cámara de comercio u otros gremios que tienen negocios asociados, tienen fines de lucro. El único financiamiento de las asociaciones de consumidores es el fondo. Y no hay claridad si las a las asociaciones gremiales se les hacen las mismas exigencias.  El legislador propone, pero el que escribe es el que interpreta. |
| 19 | Director Nacional: responde que el legislador le dio la instrucción a MINECON de operativizar esta fiscalización. |
| 20 | Hernán Calderón (CONADECUS): Recuerda que esa fue una tremenda discusión, las asociaciones dijimos ok, pero mientras existiera un financiamiento basal. |
| 21 | Luis Cordero (ABIF): Señala que entre lo que dice el legislador y como se interpreta claramente hay problemas. Hay otros casos donde se nota que quien escribe los reglamentos no conoce nada como funciona una asociación o un banco, etc. Más allá de las diferencias hay un punto problemático en cómo se baja una ley. |
| 22 | Director Nacional: Efectivamente, solo quería destacar que esto fue originado por el legislador y hay que encontrar la mejor manera de operativizar. |
| 23 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): pregunta si los reglamentos que están en proceso van a estar con proceso de consulta ciudadana, para evitar estas situaciones. |
| 24 | Director Nacional: Responde que algunos pasarán por un proceso de consulta   1. Fondo: está en consulta 2. Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC): no hay certeza de que haya una consulta pública, pero propone hacer una consulta de tipo privada ocupando la instancia del consejo consultivo. 3. Planes de cumplimiento: se abrirá prontamente la consulta. 4. No molestar: Reglamento listo. |
| 25 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): solicita que haya consultas, para asegurar la transparencia de los procesos. |
| 26 | Director Nacional: Señala que las consultas están a cargo del Ministerio de Economía. |
| 27 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Pregunta por la factibilidad de solicitar formalmente como consejo al ministerio que haga estas consultas. Porque así ha sido siempre. |
| 28 | Director Nacional: se compromete a realizar la solicitud al ministerio de economía para el reglamento de Procedimiento Voluntario Colectivo. **Compromiso** |
| 29 | Claudio Ortiz (Retail Financiero): Solicitar la posibilidad de plantear las inquietudes de su gremio acerca del reglamento “No molestar”, ya que tienen muchas observaciones al respecto. Pide generar un debate con las asociaciones de consumidores para el tema y entre todos acordar plazos razonables para cumplir con los consumidores.  Por motivos de agenda se retira de la sesión. |
| 30 | Director Nacional: Contextualiza que esta ley data del año 2004, cuando a un consumidor una empresa lo contacta le tiene que dar la alternativa de no ser molestado. Desde el año 2012 SERNAC genera una plataforma algo débil, para que los consumidores pidan no ser molestados. El año pasado se invirtió como Estado en una plataforma robusta y nosotros le pasamos la información a las empresas. Son las empresas las que deberían ofrecer el mecanismo para el consumidor de no ser molestado, como no lo han hecho lo asumimos nosotros. |
| 31 | SERNAC compromete la realización de una sesión del consejo para la revisión del reglamento de Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC). **Compromiso** |
| 32 | María Cristina Ramírez (Liga Ciudadana): Manifiesta que es preocupante que SERNAC no sepa materias tan importantes como la publicación del reglamento que regula el funcionamiento de las asociaciones de consumidores. Pregunta qué pasa con la comunicación con el Ministerio de Economía y qué prerrogativas tiene SERNAC para exigir información al ministerio. |
| 33 | Director Nacional: agradece la pregunta y responde que hay un principio de coordinación entre los organismos públicos. Y esto no se cumplió en esta oportunidad.  Según la ley las asociaciones de consumidores son asociaciones gremiales y eso es materia del Ministerio de Economía. Es una coincidencia que SERNAC tiene dependencia administrativa del Minecon.  Se va a dar la instancia para revisar la situación del reglamento ya que no funcionó esta coordinación. Para SERNAC también es preocupante. |
| 34 | Puppy Rojas (ATELMO): Agrega que es un poco preocupante que los más expertos en consumo sean los de SERNAC y no tengan una participación más directa en asesorar o representar los intereses de las asociaciones de consumidores o de los gremios. Que se estén generando reglamentos sin la participación de expertos. |
| 35 | Director Nacional: hace una distinción y comenta que hay instancias consultivas que se tienen que implementar. Hay que recurrir a esas instancias y solicitarlas. Si ahí ustedes solicitan que nosotros participemos felices de hacerlo.  Otra cosa son los gremios, para la Daes son un 1%, son un número. Para ellos que el legislador les pida fiscalizar es un problema. Vamos a tratar que se resuelvan estos temas. Les pedimos que nos den información sobre problemas con otros reguladores cuando tengan relación con materias de consumo. |
| 36 | ABIF: El Procedimiento Voluntario Colectivo también afecta a los proveedores, si bien se discutirá en esta mesa sería necesario hacer una consulta pública. Se puede pedir desde este consejo. |
| 37 | Director Nacional: Se compromete a hacer comentario a economía sobre la necesidad de consultas ciudadanas. **Compromiso** |
| 38 | Hernán Calderón (CONADECUS): Agrega que antes que se envíe una ley, que se envíe un reglamento debiera pasar por lo menos por el consejo consultivo. Eso que nunca se cumple es a lo que apelamos. Pregunten al menos, se previene el debate. |
| 39 | Director Nacional: está de acuerdo, solo pide identificar el origen de las facultades. No podemos en esta mesa consultar temas que son facultad de otro servicio o ministerio. |
| 40 | Hernán Calderón (CONADECUS): comenta que, si ya se ha hecho antes, porque no se puede volver a hacer. |
| 41 | Director Nacional: pide pasar al siguiente tema de la tabla y que tiene que ver con la presentación de estudios que ha realizado SERNAC en los últimos meses. Da la palabra a Alonso Vega, subdirector de Consumidores y Mercados. |
| 42 | Alonso Vega (SERNAC): Presenta la plataforma No molestar, recalcando el trabajo que se ha hecho con la industria. Son más de 66 mil las solicitudes ingresadas en un mes, representan 12.000 consumidores. |
| 43 | Director Nacional: acota que el tema de los llamados por cobranza no está regulado por la legislación y no lo ve el No molestar. |
| 44 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): comenta que es necesario un cambio cultural. Porque algunas empresas abusan con los llamados y afectan la dignidad de las personas. |
| 45 | Director Nacional: Señala que de hecho el mayor volumen es de llamadas que afectan la dignidad. |
| 46 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): se ofrece a hablar el tema con sus asociados. Pide a SERNAC mandar el listado para ver qué empresas son de su gremio. **Compromiso** |
| 47 | Alonso Vega (SERNAC): Presenta estudio de detergentes el que hizo para comprobar el poder de limpieza. Se analizaron detergentes en polvo ya que es el más vendido.  Detectamos que no hay relación entre el precio y la capacidad de limpieza. Tuvimos una reunión con las empresas y se hará una mesa de trabajo técnica.  Además, se hizo un estudio La radiografía del consumidor. Una de las cosas importantes que se levantó tiene relación con los datos sensibles que se recogen en las compras on line. Estamos investigando empresas que incluso están haciendo precios personalizados. |
| 48 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Pregunta si SERNAC se relaciona con el encargado de ciberseguridad del gobierno. |
| 49 | Director Nacional: Contesta que SERNAC participa de la mesa de ciber seguridad. |
| 50 | Alonso Vega (SERNAC): Comenta que en cuanto al comercio electrónico se ha estado trabajando en el “Derecho a retracto”. Cada vez hay más empresas que lo hacen, pero la condiciones cambian de una en otra. También estamos trabajando en información sobre alimentos de mascotas, visualizar mercados desde el punto de vista del consumidor. La experiencia de los consumidores. |
| 51 | Director Nacional: menciona que se está trabajando en un cambio metodológico que ponga al centro la experiencia del consumidor. Por ejemplo, en la compra de un detergente el consumidor no sabe cómo comprar no puede ponderar el precio. Y eso afecta la experiencia de consumo. |
| 52 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): Consulta si SERNAC realiza alguna acción en el mercado de los medicamentos. |
| 53 | Alonso Vega (SERNAC): Responde que se hace un estudio mensual sobre precios de medicamentos. Dos veces al año se realiza un estudio de bioequivalentes. Y en materias de fiscalización hay un aspecto publicitario en las farmacias que pudiera ser fiscalizado. |
| 54 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): Pregunta en qué va la agenda pro consumidor. |
| 55 | Director Nacional: responde que se ha avanzado, pero no tuvo la recepción que se esperaba, hay un tema político. Pero de a poco ha ido avanzando. Es un proyecto de ley que tiene seis materias, en una de ellas SERNAC no se ha vinculado mucho, que es el repositorio de recetas.  En las otras materias nos hemos involucrado más haciendo propuestas, por ejemplo, la disolución de contratos de adhesión. Nos ponemos a disposición para agendar las reuniones que se requieran con el ministerio de economía.  Se pasa al siguiente tema de la tabla: presentación de propuesta de Plan de Trabajo 2019 |
| 56 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio): mirando la propuesta echo de menos el tema educacional, como nos coordinamos con el Mineduc. Propone agregar como tema la coordinación con el ministerio de educación. |
| 57 | Director Nacional: Señala que tenemos varios programas educacionales, uno de ellos es el programa de habilidades financieras. Podemos presentarlo en una próxima sesión. Es inédito en el país. Se han integrado materias de consumo en el currículo. Y podría ser tema de esta política.  Comenta además que está en proyecto la generación de un centro de estudios en consumo. |
| 58 | Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio: Propone aprobar la agenda de trabajo tal como está. |
| 59 | Director Nacional: propone votar ahora |
| 60 | El COSOC aprueba la propuesta y se va a trabajar en el mismo orden. |
| 61 | Pablo Rodríguez (FOJUCC): pide que cada sesión tenga un espacio para presentar iniciativas que estén desarrollando las asociaciones de consumidores y los gremios. |
| 62 | Director Nacional: propone que la próxima sesión cada uno presente en 5 minutos que áreas están trabajando en cuanto a protección del consumidor. **Compromiso** |
| 63 | Se levanta la sesión 11:55 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentación anexa al Acta.** | | |
| * Propuesta de temas a trabajar | | |
| **Acuerdos / Compromisos:** | | |
| 1. Realizar la solicitud al ministerio de economía para el reglamento de Procedimiento Voluntario Colectivo. 2. Hacer comentario a economía sobre la necesidad de realizar procesos de consultas ciudadanas asociadas a los reglamentos de la Ley 21.081. 3. SERNAC enviará a Jorge Guerrero de Cámara Nacional de Comercio un listado con proveedores que han recibido reclamos en la aplicación “No molestar”. 4. Para la próxima sesión los/as consejeros/as presentaran áreas en cuanto a protección del consumidor | | |
| **Próxima reunión fecha** | **Hora** | **Lugar** |
|  |  | SERNAC |
| **Documentado por** | * Tatiana Gajardo Álvarez - Encargada de iniciativas para la Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor | |